

ABSTRAK

Penulis tugas akhir : Yosef Leonardy Nompas, mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. **Analisis Sikap Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Pada Bank BPD DIY Cabang Pembantu Condongcatu**. Pembimbing I : Saaptika Kancana, M. Si. Pembimbing II : Dr. Adi Soeprpto, M.Si.

Persaingan ketat dalam industri perbankan seperti sekarang ini menuntut setiap bank untuk memahami lebih dalam sikap dari nasabahnya. Dalam situasi persaingan antar bank yang ketat, maka fokus persaingan adalah pada kualitas pelayanan. Dengan pemahaman yang baik mengenai sikap nasabah tentang kualitas pelayanan tersebut, maka bank tersebut akan mampu bertahan dalam persaingan yang ketat serta tetap menghasilkan laba yang besar. Secara umum berlaku asumsi bahwa semakin baik/positif sikap seseorang terhadap suatu obyek sikap, maka semakin tinggi kemungkinan orang tersebut membeli atau menggunakan obyek tersebut. Sehingga dengan demikian penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan sikap nasabah tentang kualitas pelayanan pada Bank BPD DIY Cabang Pembantu Condongcatu. Penelitian ini berjudul “Analisis Sikap Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Pada Bank BPD DIY Cabang Pembantu Condongcatu. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana sikap konsumen/nasabah tentang atribut kualitas pelayanan pada Bank BPD DIY Cabang Pembantu Condongcatu yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BPD DIY Cabang Pembantu Condongcatu. Sampel yang diambil sebanyak 25 orang nasabah. Alat analisis yang digunakan adalah Model Multiatribut *Fishbein*. Alat analisis inilah yang digunakan untuk mengukur sikap nasabah tentang kualitas pelayanan pada Bank BPD DIY Cabang Pembantu Condongcatu. Melalui hasil analisis data dapat diketahui bahwa sikap nasabah tentang kualitas pelayanan pada Bank BPD DIY Cabang Pembantu Condongcatu adalah positif. Atribut kualitas pelayanan yang memberi kontribusi paling besar terhadap skor sikap secara keseluruhan adalah atribut jaminan (*assurance*) dengan skor 19,98. Sedangkan atribut yang memiliki skor terendah adalah atribut bukti fisik (*tangibles*).

Kata Kunci : Sikap Nasabah, Atribut Kualitas Pelayanan.