

## Abstraksi

Sektor jasa dewasa ini telah mengalami peningkatan yang dramatis dibanding dengan dekade sebelumnya. Hal ini terlihat dari kontribusi sektor jasa terhadap perekonomian dunia yang kini telah mendominasi.

Dinamika yang terjadi pada sektor jasa bank terlihat dari perkembangan berbagai industri jasa. Salah satunya adalah industri dibidang perbankan khususnya di Pontianak sendiri. Akhir-akhir ini banyak sekali bermunculan bank-bank baru baik bank konvensional maupun bank syariah. Namun kondisi perbankan sendiri tidak luput dari pengaruh perkembangan ekonomi makro negara atau dunia secara global dan ekonomi mikro itu sendiri. Demikian halnya usaha jasa perbankan secara umum di Indonesia yang beberapa tahun ini dilanda berbagai masalah dari dalam negeri sendiri dan dampak dari gejolak regional serta dampak perekonomian dunia secara menyeluruh.

Hasil analisis data penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan petugas *costumer service* berada dalam kategori "baik". Sedangkan hasil analisis masing-masing dimensi sebagai berikut ; 1). Dimensi *tangible* secara umum berada pada kategori baik, yang ditandai dengan kondisi ruangan, desain interior dan interior serta kerapian penampilan petugas *costumer service* yang telah memberikan rasa puas kepada nasabah. 2). Dimensi *reliability* secara umum berada pada kategori baik yang ditandai dengan kemudahan dalam pembukaan rekening, kemampuan *costumer service* dalam meminimumkan kesalahan, dan kecepatan serta ketepatan petugas *costumer service* dalam menginput data nasabah telah memberikan rasa puas. 3). Dimensi *responsiveness* secara umum berada pada kategori baik yang ditandai dengan sikap tanggap, mau mendengarkan, merespon nasabah dalam upaya memuaskan nasabah dan memberikan pertolongan dengan segera yang telah memberikan rasa puas. 4). Dimensi *assurance* secara umum berada pada kategori baik yang ditandai dengan pengetahuan dan kecakapan *costumer service* dalam memberikan pelayanan, ketelitian petugas *costumer service* dalam melaksanakan tugas yang diberikan telah memberikan rasa puas. 5). Dimensi *emphaty* secara umum berada pada kategori baik yang ditandai dengan keramahan *costumer service* dalam memberikan pelayanan, pemberian perhatian secara individu, dan kemudahan nasabah dalam menghubungi *costumer service*, kepedulian petugas *costumer service* dalam menghadapi keluhan nasabah telah memberikan rasa puas.

Sejalan dengan hal itu, penulis merekomendasikan dimensi kepuasan nasabah masih perlu ditingkatkan yaitu dimensi *emphaty*, yaitu memberikan pelayanan yang ramah yang selalu siap menolong, pemberian perhatian secara individu kepada nasabah, kemudahan nasabah dalam menghubungi *costumer service*, dan kepedulian *costumer service* dalam menghadapi keluhan nasabah. Upaya yang dilakukan dengan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah dengan baik dan agar senantiasa dapat memberikan solusi terbaik bagi nasabah tabungan yang selalu berhubungan dengan *costumer service*.