

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan *Service Assistant* khususnya untuk nasabah Bank Jatim yang pernah melakukan transaksi di *Service Assistant* Bank Jatim KCP Dr. Soetomo. Data yang didapat mulai pada bulan April sampai Mei dan mendapatkan sebanyak 60 responden. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh berdasarkan kuisisioner terhadap nasabah yang pernah melakukan transaksi di *Service Assistant* Bank Jatim KCP Dr. Soetomo. Analisis dari penelitian ini dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty*. Hasil dari penelitian ini yang menggunakan 5 dimensi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik dengan indeks rata-rata diatas 80%, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi, yaitu kemampuan bank dalam pelayanannya terutama dalam segi kecepatan saat proses melayani nasabah dan ketelitian dalam mengoreksi berkas-berkas nasabah untuk dapat meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan *Service Assistant*, Bank Jatim KCP Dr. Soetomo, Persepsi Nasabah, Kualitas Pelayanan

## **ABSTRACT**

*This study aimed at learning about the customer perception towards quality of Service Assistant especially for Bank Jatim customer who has ever transacted at the Service Assistant Bank Jatim KCP Dr. Soetomo. Data was gained from April to May and acquired as many as 60 response. This Study uses quantitative descriptive research, data obtained based on questionnaire against a customer who used transactions at the service assistant Bank Jatim KCP Dr. Soetomo. Analysis of this search is seen from the five dimensions of quality of service as Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The result of this study using 5 dimensions show that the quality of service is good enough with the above 80% average index, but there are still some things that the Bank's ability to serve mainly in the speed at which customer service and quality of precision are used to improve customer confidence in quality of service.*

*Keywords: Service Assistant, Bank Jatim KCP Dr. Soetomo, Personal Perception, Quality of Service.*