



Analisis Ketidakpuasan Konsumen Terhadap ATM (Automated Teller Machine) pada PT.PermataBank, Tbk

Stanty Aufia Rachmat ¹
M.A. Mukhyi ²

Magister Manajemen
Perbankan
Universitas Gunadarma

Jl. Margonda Raya 100 Depok

ABSTRAK

PT. Permatabank Tbk merupakan salah satu Bank yang cukup terkenal di masyarakat Indonesia. Akibat dari persaingan yang cukup tajam diantara Perbankan di Indonesia, membuat pemilik Perbankan harus jeli dalam memperhatikan keinginan nasabah. Termasuk PT. Permatabank Tbk harus mampu memberikan pelayanan yang ekstra baik dari segi pelayanan maupun segi produk. Dengan mengetahui secara pasti keinginan nasabah dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan mutu dan image perusahaan. ATM Permata merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh Bank Permata. Penelitian ini bertujuan untuk melihat suatu hubungan yang terjadi antara variabel yang telah dipaparkan oleh peneliti dengan tingkat ketidakpuasan konsumen.

Untuk penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 100 orang. Penelitian ini menggunakan kuesioner dan pembentukan

lima dimensi berdasarkan Parasuraman A. dkk, (1990,29), yaitu : (1) Wujud (*Tangible*), (2) Keandalan (*Reliability*) (3) Daya tanggap (*responsibility*), (4) Jaminan (*assurance*), (5) Empati (*emphaty*).

Dari hasil uji coba yang sudah dilakukan, sebagian konsumen PermataBank khususnya ATM belum cukup merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kendala yang sering timbul adalah kurangnya jumlah ATM, kerusakan yang lama di perbaiki, kurang tersebarnya ATM ditempat umum dan sebagainya. Hal inilah yang harus segera dibenahi oleh Bank Permata, karena makin banyaknya bisnis perbankan yang tersebar di Jakarta khususnya.

Kata kunci : *Kepuasan Pelanggan, Pelayanan perbankan*