ABSTRAK

Analisis kualitas pelayanan pencairan giro pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung Berung. Oleh Madalena Gabriela, 21507002, Dibawah Bimbimgan : Linna Ismawati., SE.,M.Si.

Simpanan giro merupakan salah satu sumber dana bank yang dihimpun dari masyarakat. Karakteristik yang khas dari dana giro adalah pengambilannya dapat dilakukan setiap saat. Nasabah yang memiliki rekening giro dapat mencairkan dana giro kapanpun jika dibutuhkan. Nasabah memerlukan pelayanan cepat dan prima pada saat pencairan dana gironya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis yaitu suatu metode pengambilan data yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya untuk dianalisis yamg kemudian disusun sebagai bahan penbuatan tugas akhir. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan studi kepustakaan (Library Research) dan penelitian lapangan (Field Research) Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara KCP Ujung berung dinilai baik.

Saran penelitian ini adalah pihak bank perlu memperhatikan kekurangan tentang kualitas pelayanan pencairan giro ditengah-tengah persaingan yang cukup ketat maka dari pihak bank harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah bank dan menyediakan dana yang cukup di bank agar nasabah bisa mengambil dana rekening giro nasabah dibank dengan cepat.