

## ABSTRACT

Nama : Sarah  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (UMKM) Pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tanah Abang

Kredit Usaha Rakyat adalah kredit atau pembiayaan yang diberikan oleh perusahaan perbankan termasuk Bank BCA kepada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) bertujuan untuk meningkatkan dan memperluas pelayanan Bank kepada UMKM produktif. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan UMKM. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data diperoleh dengan metode observasi dan wawancara. Analisa hasil penelitian menggunakan teori Parasuman, Zeithaml, dan Berry yaitu Reliability (keandalan), Responsiveness (cepat tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), Tangible (Kasat mata). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan UMKM yang diberikan oleh Bank Central Asia Cabang Tanah Abang sudah optimal yaitu, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty nasabah menunjukkan kepuasan terkait dengan tidak adanya biaya administrasi dan biaya provisi serta para karyawan pembiayaan kredit mampu menjawab keluhan dan memberikan saran yang sesuai dengan masalah dan kebutuhan pelaku UMKM. Sedangkan Tangibles dan Reliability nasabah menunjukkan sebaliknya yaitu belum tersedia ruang tunggu khusus untuk pengajuan pembiayaan UMKM dan persyaratan yang wajib dilampirkan masih terbilang rumit seperti usaha minimal 6 bulan berjalan dan wajib memiliki Surat Keterangan Usaha dan Nomor Izin Berusaha.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, UMKM, BCA*  
Referensi : 10 Buku  
Pembimbing : Mawar, S.IP, M.AP