

ABSTRAK

Eky Fitria Rizky, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang Bangkalan”. Dibawah bimbingan Dr.Drs.Ec.Muh Syarief, M.Si dan Fathor AS, SE., MM.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh baik secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui variabel manakah yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang Bangkalan. Hipotesis yang diajukan adalah kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara signifikan baik secara simultan maupun secara parsial. Dan variabel yang paling dominan adalah variabel jaminan.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu untuk menguji kebenaran hipotesis yang telah disusun yaitu mengenai kebenaran adanya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bangkalan. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Systematic Random Sampling*. Objek penelitian ini adalah nasabah pemilik Kartu Debit BRI Britama *Man Of Steel* yang bertempat tinggal di Kecamatan Bangkalan dengan sampel yang digunakan sebanyak 60 nasabah. Teknik analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah menggunakan Regresi Linier Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan secara simultan dengan menunjukkan Uji F kualitas pelayanan yang terdiri kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang Bangkalan. Sedangkan secara parsial dengan menggunakan Uji T menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik disimpulkan bahwa variabel jaminan merupakan variabel yang paling dominan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang Bangkalan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang Bangkalan harus meningkatkan kualitas pelayanan dari segala aspek yaitu dari aspek kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik untuk dapat menumbuhkan rasa percaya di hati para nasabah agar tetap setia menjadi nasabah setia PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Cabang Bangkalan.

Kata kunci : *service quality and customer satisfaction*

ABSTRACT

Eky Fitria Rizky, "The Influence of Service Quality to Customer Satisfaction on PT Bank Rakyat Indonesia (persero) tbk Bangkalan". Advisor (I) Dr. Drs. Ec. Muh Syarief, M.Si, (II) Fathor AS, SE., MM.

The purpose of this study is to determine the quality of service which consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence influences the customer satisfaction simultaneously or partially and recognize which variables has the most dominant influence on customer satisfaction in PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk, Bangkalan Branch. The hypothesis is service quality that consists of variable reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence significantly effects in simultaneously or partially while the most dominant variable is the assurance variable.

The research method used is quantitative methods to test the truth of the hypothesis that has been compiled about the influence truth of service quality on customer satisfaction in Bank Rakyat Indonesia (BRI) Bangkalan Branch. While the sampling technique used is systematic random sampling. The research object is the owner of Britama Man of Steel BRI Debit Card customers that live in Bangkalan area with the samples used are 60 clients. Data analysis techniques used to test this hypothesis is Multiple Linear Regression.

Based on the results, the assurance variable is the most dominant variables that significantly influence customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk, Bangkalan Branch. It is done by presenting the F test of quality of service that consists of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. It can be concluded that in order to improve customer satisfaction, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk, Bangkalan Branch should improve the quality of service in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence to acquire customers trust.

Keywords: kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan