

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah serta menganalisa seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia cabang pembantu Plered di Indonesia.

Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Negara Indonesia (BNI) cabang pembantu Plered di Purwakart dengan metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Teknik pengambilan sample menggunakan teknik insidental sampling. Total sampel yang dihasilkan adalah 91.

Hasil Analisa deskriptif Kualitas pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia berada pada kategori cukup baik dengan rata-rata 3,57, begitu pula pada Kepuasan Nasabah berada pada kategori cukup baik

Berdasarkan analisis menggunakan SPSS Ver.24 For Windows diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0.496 artinya pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 49,6% dan sisanya adalah sebesar 50,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian. Hasil uji hipotesis dengan uji t menunjukkan nilai thitung sebesar 9,358 lebih besar dari ttabel 1,984 dan nilai signifikansi 0.001 lebih kecil dari 0.05, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel Kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan uji korelasi, dihasilkan nilai koefisien korelasi berganda sebesar 0.704 yang termasuk dalam korelasi kuat, menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 70,4%.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study was conducted to determine the description of service quality and customer satisfaction and to analyze how much influence service quality has on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia Plered sub-branches in Indonesia.

The object of research used in this study is the customer of PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Plered sub-branch in Purwakart with the research method used, namely quantitative methods, with descriptive and associative approaches. Sampling technique using incidental sampling technique. The total sample generated is 91.

The results of the descriptive analysis of service quality at PT. Bank Negara Indonesia is in the pretty good category with an average of 3.57, as well as Customer Satisfaction is in the pretty good category

Based on the analysis using SPSS Ver.24 For Windows, the coefficient of determination is 0.496, meaning that the effect of service quality on customer satisfaction is 49.6% and the remaining 50.4% is influenced by other factors not included in the study. The results of the hypothesis test with the t-test showed a tcount of 9.358 which was greater than ttable of 1.984 and a significance value of 0.001 which was less than 0.05, thus it can be concluded that there is a positive and significant effect on the service quality variable on job satisfaction. Based on the correlation test, the resulting multiple correlation coefficient value of 0.704 is included in the strong correlation, indicating that the service quality variable has an influence on customer satisfaction of 70.4%.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction