ABSTRAK

Acep Fahrul Rozi (1158020003): Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung)

Penelitian Ini dilatar belakangi pada semakin gencarnya persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat, sehingga setiap perusahaan selalu dituntut untuk meningkatkan setiap aspek-aspek yang ada di dalam perusahaan. Ada beberapa hal yang menentukan kepuaan pelanggan termasuk didalamnya kualitas pelayanan yang mana bersangkutan dengan kepuasan pelanggan terkhusus dalam perusahaan yang bergerak di dalam penyediaan pelayanan jasa. Berdasarkan hal tersebut, peneliti ingin meneliti lebih lanjut tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi Pada Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh Bukti Langsung Terhadap Kepuasan Pelanggan (2) Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan (3) Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan (4) Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan pelanggan (5) Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pelanggan (6) Pengaruh Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati Secara Simultan Terhadap Kepuasan pelanggan.

Metode penelitian yang dignakan adalah metode statistic deskriptifdengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian, variable independen Bukti Langsung (X_1), Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3), Jaminan (X_5),dan Empati (X_5) dan variabeldependennya adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Penelitian ini juga menggunakan beberapa analisis data yakni statistic deskriptif, uji validitas, uji reabilitas, uji regresi berganda, uji hipotesisi dan uji koefisien determinasi dengan bantuan *SPSS 23*.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) Bukti Langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat pada t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} (4,113 > 1,985) dengan nilai signifikansi 0.000 < 0.05. (2) Keandalan berpengaruh positif dan signifilan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat pada t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} (3,162 > 1,985) dengan nilai signifikansi 0.002 < 0.05. (3) Daya Tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat pada t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} (3,856 > 1,985) dengan nilai signifikansi 0.000 < 0.05.(4) Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat pada t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} (4,236 > 1,985) dengan nilai signifikansi 0.000 < 0.05 (5) Empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hal ini terlihat pada t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} (2,840 > 1,985) dengan nilai signifikansi 0.006 < 0.05 (6) Secara simultan Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan jikadilihat dari nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} (91,372 > 2,31) dengan nilai signifikansi 0.000 < 0.05.

Berdasarkan nilai Koefisien Detreminasi (R-Square) pada hasil regresi, Nasabah PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Bandung dengan menggunakan *SPSS 23* sebesar 0,8291. Hal ini menunjukan varaibel-varaibel Independen yang ditelitti dapat menjelaskan varaibel Dependen sebesar 82,91% dan sisanya 17,09% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diteliti atau tidak masuk dalam model regresi.

Kata Kunci: Bukti Langsung, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasana Pelanggan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG