

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang USU

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang USU. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Sumut Cabang USU. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu sampel yang dipilih dengan kriteria tertentu. Pengujian Hipotesis dengan menggunakan metode analisis deskriptif, metode analisis statistik yang terdiri dari analisis regresi linear berganda, pengujian signifikan simultan (Uji F), pengujian signifikan parsial (Uji t) dan pengujian koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang USU. Pada pengujian secara serempak (Uji F) diketahui bahwa variabel kehandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pada pengujian secara parsial (Uji t) diketahui bahwa variabel empati merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Sumut Cabang USU. Melalui pengujian koefisien determinan (*Adjusted R Square*) diperoleh nilai sebesar 0,716, berarti 71,6 % faktor-faktor kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel bebas (kehandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap dan empati) sedangkan sisanya 28,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kehandalan, Jaminan, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Empati dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The Influence of Service Quality for Customer Satisfaction at PT. Bank Sumut Cabang USU

The aim of this research was to identify and to analyzing the influence of service quality for customer satisfaction at PT. Bank Sumut Cabang USU. The sampling method was purposive sampling, in which the samples were chosen with based on certain criteria. Hypothesis testing used descriptive analysis method, statistic analysis method consisting multiple linear regression, simultaneous significance testing (F-test), partial significance testing (t-test), and determination coefficient test (R^2).

The result of this riset showed that there was the positive and significance influence of Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness and Emphaty for customer satisfaction at PT. Bank Sumut Cabang USU. On simultaneous test (F-test), it was discovered that all aspect of Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness and, Emphaty variables influence positively and significance on customer satisfaction. On partial testing (t-test) it was found that emphaty variable had the most dominan influence on customer satisfaction. Trought adjusted determination coefficient testing (Adjusted R Square) it was acquired the value of 0,716, which means 71,6% customer satisfaction factors can be explained by the independent variables (reliability, assurance, tangibles, responsiveness and emphaty) while the rest 28,4% could be explained by other factors not studied in this research.

Keywords: Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness, Emphaty and Customer Satisfaction