

ABSTRAKSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah
(Studi Kasus Pada PD. BPR BKK Demak Kota)
Nama : Dynasti Widya Purnasetiati
NIM : D2D604198

Pertumbuhan dunia perbankan di Indonesia selama sepuluh tahun belakangan ini sudah sedemikian pesatnya, bank tidak saja berfungsi sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (seperti tabungan, deposito maupun giro). Tetapi juga menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakat berupa pinjaman atau kredit. Oleh karena itu, sebagai institusi perkreditan perbankan yang didirikan oleh Pemerintah Daerah. PD. BPR BKK Demak Kota dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah melalui pelayanan yang berorientasikan pada pengutamakan kepuasan nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor-faktor pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah, yaitu dengan menggunakan lima variabel dimensi pelayanan; kehandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan berwujud (tangible) pada PD. BPR BKK Demak Kota.

Penelitian ini termasuk dalam tipe *eksplanatory research*. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Instrumen kuesioner digunakan sebagai pengumpulan data. Data dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif dengan alat analisis tabel silang, korelasi, regresi linier sederhana dan regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F.

Dari hasil perhitungan statistik diketahui bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif dan hubungan yang cukup antara variabel kehandalan dengan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan persamaan linier regresi sederhana yaitu $Y = 7,676 + 0,262 X_1$, (2) Terdapat pengaruh positif dan hubungan yang kuat antara variabel ketanggapan dengan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $Y = 4,038 + 0,412 X_2$, (3) Terdapat pengaruh positif dan hubungan yang kuat antara variabel jaminan dengan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $Y = 4,127 + 0,681 X_3$, (4) Terdapat pengaruh positif dan hubungan yang kuat antara variabel empati dengan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $Y = 4,264 + 0,896 X_4$, (5) Terdapat pengaruh positif dan hubungan yang kuat antara variabel berwujud dengan kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan persamaan regresi $Y = 3,903 + 0,708 X_5$, (6) Dimensi pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan mempunyai hubungan yang sangat kuat terhadap kepuasan nasabah. Hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan yaitu $Y = -1,063 + 0,097 X_1 + 0,166 X_2 + 0,191 X_3 + 0,299 X_4 + 0,206 X_5$.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud terhadap kepuasan nasabah pada PD. BPR BKK Demak Kota. Saran untuk perkembangan PD. BPR BKK Demak Kota yaitu tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, khususnya dalam menanggapi keluhan dari para nasabahnya dengan cara memberikan perhatian secara individual, serta memberikan pemecahan masalah dengan memberikan alternatif solusi yang terbaik kepada masing-masing nasabah yang memberikan keluhan tersebut, sehingga para nasabah merasa puas dan loyal menggunakan jasa PD. BPR BKK Demak Kota.