

## SUMMARY

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG PLUIT

Created by MIKA HANDAYANI

**Subject** : Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

**Subject Alt** : Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

**Keyword** : Kualitas pelayanan; kepuasan nasabah

### Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Pluit. Alat analisa yang digunakan adalah metode analisa Deskriptif dan Regresi Berganda dengan menggunakan 5 dimensi SERVQUAL.

Hasil Regresi Berganda bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui dimensi yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah. Maka dari hasil penelitian didapatkan besaran pengaruh dari nilai reliability x1 (4.410), responsiveness x2 (23.840), assurance x3 (-19.990), empathy x4 (5.766), tangibe x5 (4.119). Dan ternyata hanya Responsiveness yang paling mempengaruhi dengan besaran &#1049109; konstantanya sebesar 23.840

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya Responsiveness yang ternyata paling mempengaruhi kepuasan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk Cabang Pluit.

**Contributor** : Dra. Suryari Purnama, MM,

**Date Create** : 17/07/2013

**Type** : Text

**Format** : pdf

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-200911089

**Collection** : 200911089

**Source** : Undergraduate theses economy faculty

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : Copyright @2013 by UEU Library. This publication is protected by copyright and per obtained from the UEU Library prior to any prohibited reproduction, storage in a re transmission in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, reco For information regarding permission(s), write to UEU Library

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor