

## SUMMARY

# ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BUKOPIN CABANG ESA UNGGUL

Created by LELYS LISTIAWATI

**Subject** : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH

**Subject Alt** : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH

**Keyword** : KUALITAS PELAYANAN;  
KEPUASAN NASABAH;

### Description :

Lelys Listiawati (2005-11-090), Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bukopin Cabang Esa Unggul , (dibimbing oleh Ibu Suryari Purnama).

Studi ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Bukopin Cabang Esa Unggul. Alat analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan metode analisa Deskriptif dan Regresi linier berganda dengan menggunakan 5 dimensi SERVQUAL. Hasil dari analisa didapatkan nilai rata-rata responden sebesar 364.23 dan konsumen merasa puas dengan nilai rata-rata sebesar 364.95 dari kelima dimensi SERVQUAL.

Analisis Regresi berganda bertujuan untuk mengetahui atau memberikan besaran angka pengaruh yang ditimbulkan oleh faktor-faktor asosiasi yang di uji. Maka dari hasil penelitian didapatkan besaran angka pengaruh dari nilai x1 (2.496), x2 (2.695), x3 (-0.050), x4 (7.945), x5 (1.891). Dan ternyata hanya Emphaty yang paling mempengaruhi dengan besaran konstantanya sebesar 7.945.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya Emphaty yang ternyata paling mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Bukopin Cabang Esa Unggul.

**Date Create** : 29/08/2013

**Type** : Text

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-200511090

**Collection** : 200511090

**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