

ABSTRAKSI

Mika Handayani (2009-11-089), Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Pluit Jakarta Utara, (dibimbing oleh Ibu Suryari Purnama)

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), *responsivess* x2 (23.840), *assurance* x3 (-19.990), *emphaty* x4 (5.766), *tangibe* x5 (4.119). Dan ternyata hanya *Responsiveness* yang paling mempengaruhi dengan besaran β konstantanya sebesar 23.840

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