

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 􀈕 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