

ABSTRAK

Judul : PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTN
Nama : Ani Farhani
Program Studi : Hubungan Masyarakat

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk yang diukur dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tampilan fisik, empati, realibilitas, cepat tanggap dan jaminan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Komunikasi Antarpribadi/*Interpersonal*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif menggunakan bantuan *software* IBM SPSS versi 26. Responden dalam penelitian ini sebanyak 55 dan teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dari hasil pengujian ini diketahui pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk memiliki nilai t-statistik paling tinggi yakni 21,116 lebih besar dari nilai t-tabel 1,67412 (H_1 diterima), dan berdasarkan tabel *Correlation*, nilai koefisien korelasi sebesar 0,945, maka pengaruhnya tergolong sangat tinggi atau sangat kuat.

Kata Kunci : Komunikasi, Nasabah, Layanan, Kepuasan, Antarpribadi

ABSTRACT

Title : *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK BTN*

Name : *Ani Farhani*

Study Program : *Public Relation*

The aim of this study was to find out the impact of the consumer satisfaction at the service quality either partially or the entirety on the Bank Tabungan Negara Jakarta Kebon Jeruk Branch Office that measured of the 5 service quality dimensions such as : Tangibles, Empathy, Reliability, Assurance Responsiveness. The theory used in this study is Interpersonal Communication theory. The research method used is quantitative using IBM SPSS version 26 software. Respondents in this study were 55 and the sampling technique used simple random sampling. The results obtained indicate that the quality of service has a positive and significant effect with a significance level of $0.000 < 0.05$. From the results of this test, it is known that the significant effect of service quality on customer satisfaction at Bank BTN Jakarta Kebon Jeruk Branch Office has the highest t-statistic value, which is 21.116, greater than the t-table value of 1.67412 (H1 is accepted), and based on the Correlation table, the value of correlation coefficient of 0.945, then the effect is classified as very high or very strong.

Keywords: *Communication, Customer, Service, Satisfaction, Interpersonal.*