

ABSTRAKSI

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 x_1 (2.496), x_2 (2.695), x_3 (-0.050), x_4 (7.945), x_5 (1.891). Dan ternyata hanya *Emphaty* yang paling mempengaruhi dengan besaran β konstantanya sebesar 7.945.

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