

## ABSTRAK

Dalam bisnis perbankan peran nasabah sebagai penentu jalannya roda perekonomian, hal tersebut menyebabkan perlu bagi sebuah bank untuk menjaga kepuasan para nasabah agar terus loyal. Tingkat kepuasan nasabah dapat terus dijaga dan ditingkatkan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan dari bank tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara simultan maupun parsial antara variabel dimensi pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang. Objek penelitian ini adalah nasabah penabung diatas 1 tahun. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menjadi sampel pada penelitian sebanyak 100 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, reliabilitas, normalitas, regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Dari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa keenam variabel yakni kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan semua variabel dimensi pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan secara parsial hanya variabel kemampuan, sikap, penampilan dan tindakan yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Jamblang adalah penampilan.

**Kata kunci** : Pelayanan Prima, Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggung jawab, Kepuasan Nasabah

MERCU BUANA

## ABSTRACT

*In the banking business customer's role as a determinant of the economic cycle, it causes the need for a bank to maintain customer satisfaction to keep loyal customers. The level of customer satisfaction can be maintained and improved by improving the quality of service of the bank.*

*This study aimed to determine the effect of simultaneously or partially between the variable dimensions of excellent service to the customer satisfaction at PT. Bank Central Asia Tbk KCP Jamblang. The object of this study is the customer savers over 1 year. Data collection techniques by distributing questionnaires to a number of clients in the study sample of 100 respondents by using quantitative descriptive approach. Data analysis technique used is to test the validity, reliability, normality, multiple linear regression, coefficient of determination, and hypothesis testing.*

*From the results of the regression equation shows that six variables: the ability, attitude, appearance, attention, action and accountability has a positive and significant influence. The results showed that all variables simultaneously excellent service dimensions have a significant effect on customer satisfaction and partially only variable ability, attitude, appearance and actions that have a significant effect on customer satisfaction. And the most dominant variable affecting customer satisfaction in PT. Bank Central Asia Tbk KCP Jamblang is appearance.*

**Keywords:** *Service Excellence, Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action and Accountability, Customer Satisfaction*