

ABSTRACT

The development of the banking sector in Indonesia is growing makes competition even more intense. As one form of the BRI KCP Middle Reef must have a competitive advantage in order to survive or even win the competition in the banking business. One way to create a competitive advantage is by applying physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and a concern with the well so as to create customer satisfaction.

This study was to determine the effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and concern for customer satisfaction. The object of this study is all customers who transact in BRI KCP Middle Reef is located in Tangerang. This study was conducted on 210 respondents using quantitative descriptive approach. Therefore, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression and path analysis.

The results of this study indicate that partially and simultaneously, variable physical evidence, responsiveness, assurance, and care has a significant influence on customer satisfaction BRI KCP Middle Reef. This is evidenced from the results of simultaneous test (F test) and the results of the partial test (t test) also demonstrates the significant value of the four independent variables that support the hypothesis. Therefore the test results of this study stated that there is a simultaneous influence between the variables of physical evidence, responsiveness, assurance, and concern for customer satisfaction.

Keywords: tangible,, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction.

ABSTRAK

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia yang semakin berkembang membuat persaingan semakin meningkat. Sebagai salah satu bentuk usaha BRI KCP Karang Tengah harus memiliki keunggulan bersaing agar tetap bertahan atau bahkan memenangkan persaingan dalam bisnis perbankan. Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan menerapkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian dengan baik sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian terhadap kepuasan nasabah. Objek penelitian ini adalah seluruh nasabah yang bertransaksi di BRI KCP Karang Tengah yang berlokasi di Tangerang. Penelitian ini dilakukan terhadap 210 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisa data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI KCP Karang Tengah. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari empat variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : bukti fisik, daya tanggap, jaminan, kepedulian, kepuasan nasabah.