

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas jasa layanan simpanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan terhadap kepuasan nasabah BRI Kantor Cabang Serang. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan bank BRI yang memanfaatkan produk jasa simpanan dalam bentuk tabungan dengan mata uang rupiah sebanyak 19.251 nasabah di BRI Kantor Cabang Serang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dalam Umar Husein dan diperoleh jumlah sampel sebanyak 140 nasabah.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas jasa layanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. Metode pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase dan analisis regresi berganda. Dimensi kualitas jasa layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masing – masing secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah BRI Kantor Cabang Serang. Besarnya pengaruh dimensi kualitas jasa layanan simpanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 61,8 %. Variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BRI Kantor Cabang Serang adalah variabel jaminan sedangkan yang paling kecil pengaruhnya adalah variabel bukti fisik dan variabel keandalan. Besarnya pengaruh variabel jaminan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cab Serang sebesar 41,6 %.

MERCU BUANA