

ABSTRAK

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan terbaiknya (*service excellent*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat tersebut, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dengan dimensi BSQ (*Banking Service Quality*) terhadap kepuasan nasabah di Bank KCP Mall Kelapa Gading III? Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank KCP Mall Kelapa Gading III. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan sampel secara keseluruhan berjumlah 100 responden. Sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*. Instrumen pengumpulan data berupa kuesioner dan di analisis dengan regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel X (pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan nasabah) hal ini dibuktikan berdasarkan pengujian dua sisi hasil yang diperoleh untuk t_{tabel} sebesar 0,1996. Sedangkan untuk t_{hitung} pada variabel X (pelayanan) sebesar 8,349, dan berdasarkan tingkat taraf signifikansi $(0,000) < 0,05$ dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji koefisien determinasi (R^2), nilai *R Square* sebesar (0,284) yang artinya pelayanan dalam dimensi Bank Service Quality (BSQ) yang terdiri dari 6 indikator, yaitu Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness and Assurance*), Akses (*Access*), Harga (*Price*), Keterwujudan (*Tangible*), Portofolio Jasa (*Service Portofolio*) dan Keandalan (*Reliability*) memberikan kontribusi sebesar 28,4% terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Banking Service Quality* (BSQ), Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Banks, as financial institutions engaged in services, must be able to provide their best services (pelayanan terbaik) in order to win the competition in an increasingly competitive situation. To face the increasingly fierce banking competition, each bank must inevitably have to develop the concept of "the best service for its customers". The formulation of the problem in this study is how much influence the quality of service with the dimensions of BSQ (Banking Service Quality) on customer satisfaction at Bank X KCP Mall Kelapa Gading III? The purpose of this research is to find out and analyze how much influence the quality of service on customer satisfaction at Bank KCP X Mall Kelapa Gading III. This research is a field research with a total sample of 100 respondents. Samples were taken by simple random sampling technique. Data collection instruments in the form of questionnaires and analyzed with simple regression. The results showed that the variable X (service) had an effect on the variable Y (customer satisfaction). This was evidenced by a two-sided test of the results obtained for the t table of 0.1996. Whereas for t arithmetic on the variable X (service) of 8,349, and based on the level of significance (0,000) <0.05 it can be concluded that H0 is rejected and H1 is accepted, which means there is a significant effect of service on customer satisfaction. Based on the coefficient of determination test (R2), the value of R Square is (0.284), which means services in the dimension of Bank Service Quality (BSQ) consisting of 6 indicators, namely Effectiveness and Assurance, Access, Price, Tangible, Service Portfolios, Reliability contributed 28.4% to customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Banking Service Quality (BSQ), Customer Satisfaction.