

INTISARI

Penyusunan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk KCP Tlogo Prambanan Klaten. Dimana analisis dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji korelasi spearman. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 60 responden. Dimana metode pengambilan sampel dilakukan dengan cara *Random Sampling*.

Dari hasil analisis yang menggunakan uji korelasi spearman dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian, kualitas pelayanan yang meliputi variabel bukti fisik (tangible), variabel kehandalan (Reliability), variabel daya tanggap (responsiveness), variabel empati (empathy) dan variabel jaminan (insurance) tidak begitu memberikan kepuasan terhadap nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk KCP Prambanan Klaten.

Kata Kunci : Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Empati, Jaminan, Kepuasan Konsumen, Spss, Korelasi.

ABSTRACT

This arrangement aims to know brapa close relationship between the quality of service to customer satisfaction at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk KCP Tlogo Prambanan Klaten. Where the analysis in this study using quantitative analysis method using validity, reliability test and Spearman correlation analysis. The data used in this study was taken by distributing questionnaires to 60 respondents. Where the method of sampling carried out by means of random sampling.

From the results of the analysis using Spearman correlation analysis can be concluded that the results of research, quality of service which includes tangible variable, variebel reliability, the responsiveness variable , empathy variable and insurance variable so do not give satisfaction to customers of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk KCP Prambanan Klaten.

Keywords : Physical Evidence , reliability , responsiveness , empathy , assurance, Consumer satisfaction , Spss , Correlation .