

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PRODUK TABUNGAN BRITAMA PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK CABANG KATAMSO YOGYAKARTA

Wilfrida Nurma Yuvita

13/351344/SV/04288

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan) dan *empathy* (empati) terhadap kepuasan nasabah produk tabungan britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Katamso Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode studi lapangan dan studi pustaka. Studi lapangan meliputi wawancara, kuisisioner, dan pengamatan langsung. Studi pustaka meliputi, mencari di website Bank BRI dan dari buku. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, yaitu dengan model regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* dan *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *tangible*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Britama, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER SATISFACTION OF BRITAMA SAVINGS PRODUCTS IN PT. BANK RAKYAT INDONESIA, TBK BRANCH KATAMSO YOGYAKARTA

Wilfrida Nurma Yuvita

13/351344/SV/04288

This study aims to determine the influence of service quality which consists of tangible, responsiveness, assurance, reliability and empathy toward customer satisfaction Britama savings products in PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Branch Katamso Yogyakarta. This study uses field studies and literature. Field studies include interviews questionnaires and direct observations. Literature study covers, looking at the website of Bank BRI and from books. The analytical method used is quantitative descriptive, namely the multiple linear regression model. The results of this study indicate that the variable responsiveness and reliability and significant positive effect on customer satisfaction, while variable tangible, assurance, and empathy not significant effect on customer satisfaction.

Key Words: Service Quality, Britama, Customer Satisfaction