

## INTISARI

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai peran penting dalam pembangunan dan perekonomian Indonesia. Tuntutan kebutuhan masyarakat akan jasa produk perbankan semakin meningkat. Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa dengan kemudahan dan fasilitas – fasilitas lain bagi para nasabah. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas layanan yaitu : reability (kehandalan) , assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dengan tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan jasa PT Bank Central Asia Tbk KCU Sidoarjo. Model yang digunakan dalam penelitian ini yaitu : metode observasi, wawancara, kuisioner dan studi kepustakaan menggunakan skala likert dengan sampling sebanyak 100 responden, sedangkan metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari reability (kehandalan) , assurance (jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness (cepat tanggap) secara bersama – sama memiliki pengaruh positif dimana persamaan regresi linier  $Y = 3,647 + 0,183X_1 + 0,355X_2 + 0,282X_3 + -0,255X_4 + 0,258X_5$  selain itu, dengan menggunakan uji F dapat dilihat bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tetapi berdasarkan uji parsial (t), semua variabel memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi *Reability* sebesar 0,1% dan 4 variabel lainnya yaitu *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness* sama- sama memiliki tingkat signifikansi sebesar 0,0%.

Kata Kunci : Perbankan, Fungsi Bank, Kualitas layanan.

## ***ABSTRACT***

Banking as one of the financial institutions have an important role in the development and economy of Indonesia That people want to save their money in banks, then the banks provide stimulus in the form of remuneration with the convenience and other facilities for customers. In providing services, the bank must meet at least five criteria of quality of services, : reability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness.

This study aims to determine how much influence the quality of service to the level of satisfaction of the customers using the services of PT Bank Central Asia Tbk, KCU Sidoarjo. The model used in this study are: the method of observation, interviews, questionnaires and literature study using a Likert scale with sampling of 100 respondents, while the analysis method used is multiple linear regression method.

These results indicate that the quality of service consisting of reability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness both have a positive influence which the linear regression equation  $Y = 3.647 + 0,183X_1 + 0,355X_2 + 0,282X_3 + -0,255X_4 + 0,258X_5$  addition, by using the F test shows that service quality has a significant impact on customer satisfaction. But based on the partial test (t), all variables have a significant influence on customer satisfaction with Reability significance level of 0.1% and 4 other variables that assurance, tangible, empathy and responsiveness equally have sebesae significance level of 0.0%.

**Keywords:** Banking, Bank Function, Quality of service.