

INTISARI

Tujuan penelitian adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kapas Krampung Surabaya. Bank BRI merupakan bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank BRI merupakan lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi), sehingga dari sana pula menjadi cikal bakal lahirnya Bank Rakyat Indonesia.

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien korelasi diperoleh nilai R sebesar 0,855, yang menunjukkan kuatnya korelasi antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Kapas Krampung Surabaya akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan umpan balik positif terhadap kualitas layanan.

Uji Signifikansi (Uji t), kualitas layanan terlihat bahwa Sig adalah 0,000 lebih kecil 0,05, maka H_0 ditolak, yang berarti secara statistik terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan Bank BRI Cabang Kapas Krampung Surabaya. Hasil pengujian hipotesis secara simultan, kualitas layanan dari kelima dimensi hanya empat dimensi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu kehandalan (*reliability*) dengan nilai sig sebesar 0,000, tangibilitas (*tangibility*) dengan nilai sig sebesar 0,038, jaminan (*assurance*) dengan nilai sig sebesar 0,003 dan ketanggapan (*responsiveness*) dengan nilai sig sebesar 0,048, dimana nilai sig dari empat dimensi lebih kecil 0,05. Sedangkan empati (*empathy*) yang tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai sig sebesar 0,542 lebih besar 0,05.

Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan pelanggan, bank

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of service quality to customer satisfaction of Bank BRI Branch Office KapasKrampung Surabaya. Bank BRI is the largest state-owned bank in Indonesia. Bank BRI is a financial institution that serves Indonesian people (indigenous), so from there also became the forerunner to the birth of Bank Rakyat Indonesia.

Based on the results of analysis and pengujian hypothesis can be concluded that the value of correlation coefficient obtained R value of 0.855, which indicates the strength of the correlation between service quality and customer satisfaction. The better quality of services provided by Bank BRI Branch KapasKrampung Surabaya will be able to increase customer satisfaction and improve positive feedback on service quality.

Significance t test, service quality shows that in Sig 0.000 is smaller 0.05, Ho is rejected, which means that there is statistically influence between service quality and customer satisfaction of Bank BRI Branch Office KapasKrampung Surabaya.

The result of hypothesis testing simultaneously, service quality from five dimensions only four dimension significant to customer satisfaction such as reliability with sig value equal to 0,000, physical proof (tangibility) with sig value equal to 0,038, assurance with sig value equal to 0,003 and responsiveness with a sig value of 0.048, where the sig value of four dimensions is smaller 0.05. Moderate empathy (empathy) is not significant to customer satisfaction because the sig value of 0.542 0.05 bigger

Keywords: *service quality, customer satisfaction, bank*