

ABSTRAK

Ida Nurlaeli, 2016 : Pengaruh Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi

Kata Kunci : Mutu Pelayanan dan Kepuasan Nasabah

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya persaingan antar lembaga keuangan yang menjadikan bisnis perbankan mencari cara untuk mendiferensiasikan diri terhadap pesaingnya. Berbagai upaya dilakukan oleh sektor perbankan dalam memenuhi kebutuhan nasabahnya dan tujuan perusahaan sendiri untuk memberikan rasa puas pada setiap nasabah. Kepuasan nasabah dapat diukur dari kinerja perbankan sendiri dalam melayani setiap nasabah dengan baik dan profesional.

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu : (1) Apakah Mutu Layanan Berpengaruh yang signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi? (2) bagaimana pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi?

Tujuan penelitian secara umum ialah untuk menemukan, mengembangkan, maupun koreksi atau menguji kebenaran ilmu pengetahuan yang ada.

Data yang diperoleh dari penelitian ini menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis, uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi sederhana menggunakan uji hipotesis dan uji determinasi. Dari hasil analisis regresi sederhana dapat disimpulkan bahwa, (1) Terdapat pengaruh yang signifikan antara Mutu Layanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. Berdasarkan nilai t hitung pada variabel X adalah 3,102 dan t tabel adalah 1,161 maka t hitung $>$ t tabel atau $3,102 > 1,161$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan. Jadi, Mutu Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi. (2) Hasil dari nilai $R = 0,309$ dan koefisien Determinasi (R Square) sebesar 0,096. Koefisien determinasi menunjukkan pengaruh antara variabel X dan Y yang diperoleh 0,096. Jika dapat dikatakan bahwa kontribusi dari variabel X yaitu mutu layanan terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah adalah 9,6%. Hal ini menunjukkan tingkat pengaruh. Berdasarkan analisis dan interpretasi di atas dapat disimpulkan bahwa Mutu Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Rogojampi Banyuwangi.

ABSTRACT

Ida Nurlaeli,2016 : The effect of service quality on customer satisfaction in BTPN KCP Rogojampi Banyuwangi

The reseach was to motivated by completion to increased between to be come bussines a banking. the banking seach on the way to competitors refer your self. The banking make to the way for to the need all customer. The purpose to company was give compensation to all customers. The performance banking can be measured customer statisfaction, in the serving all customer by profesional and fairly.

The problome reseachs consist of (1) wheter the quality service have a significant effect on customer statisfaction in BTPN KCP Rogojampi Banyuwangi? (2) how the quality service to customer statisfaction in BTPN KCP Rogojampi Banyuwangi?

The reseach general purpose are discover, develop and exciting sciene.

Collection techiques data using by observatoin, questionnaritas, interviews and documentation. research method by the validity and reliability, the classic assumption test, simple regression, hypothesis testing that the t test and the test of determination. it can be concluded that a significant difference between the quality of service to customer statisfaction. based on the value of the variable x 3,102 t and 1,161 t table then the t count > t table Ho is rejected Ha accepted. the result of determination R 0.309 and coefficient of determination (R Square) for 0096 is 9.6%. this suggests that the effect of service quality on customer statisfaction in BTPN KCP Rogojampi Banyuwangi 9.6%

Key word : quality of service and customer statisfaction

IAIN JEMBER