

ABSTRAK

Hasil survey Bank Indonesia menunjukkan 74,31% konsumen lebih memilih membeli rumah dengan fasilitas kredit kepemilikan rumah (KPR), Bank bjb Cabang Buah Batu merupakan salah satu bank penyalur fasilitas KPR. Namun dari hasil penelitian pendahulu di Bank bjb Cabang Buah Batu tentang kepuasan nasabah melalui kuisioner menunjukkan hasil yang kurang memuaskan yaitu cukup setuju, hasil tersebut masih belum sesuai dengan yang diharapkan pihak manajemen. Hasil tersebut tercermin dari ketidak tercapaiannya target KPR di Bank bjb Cabang Buah Batu, hal ini diduga berhubungan dengan masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan Bank bjb Cabang Buah Batu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada “Bank bjb Cabang Buah Batu”. Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 125 nasabah yang pernah datang dan melakukan pembelian di Bank bjb Cabang Buah Batu. Metode yang digunakan adalah teknik *non probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dan metode analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan software SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudian berdasarkan hasil uji F, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah. KPR Nilai koefisien determinasi diperoleh signifikan, hal ini berarti kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Bank Indonesia's survey results show 74, 31% of consumers prefer to buy a house with a housing loan facility (KPR), Bank bjb Buah Batu Branch is one of the banks that channel KPR facilities. But from the results of a preliminary study at the bjb Bank Buah Batu Branch about customer satisfaction through questionnaires showing unsatisfactory results, that is, it was quite agreeable, these results were still not as expected by management. These results are reflected in the lack of achievement of the KPR target in Bank bjb Buah Batu Branch, this is thought to be related to the still lack of quality of services provided by the bjb Bank Buah Batu Branch. This study aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction on "Bank bjb Buah Batu Branch". Respondents involved in this study were 125 customers who had come and made purchases at the bjb Bank Buah Batu Branch. The method used is a non probability sampling technique. Data collection was done by distributing questionnaires and data analysis methods carried out by multiple linear regression using SPSS 20 software. The results showed that partially service quality had a positive effect on customer satisfaction. Then based on the results of the F test, the results of the study show that the quality of service simultaneously affects customer satisfaction. KPR The value of the determination coefficient is obtained significantly, this means that customer satisfaction is influenced by service quality variables, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles while the rest can be explained by other variables not examined in this study.

Keywords: service quality, customer satisfaction