

Abstrak

Eksistensi suatu bank dapat dipertahankan apabila bank tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa kepada nasabah, sehingga nasabah tersebut menjadi puas dan loyal kepada suatu bank. Kualitas pelayanan yang prima menurut Zeithaml (2011,87) perlu didukung oleh 5 faktor, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Tangible*, dan *Assurance*.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Penelitian ini ditujukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Dana Pihak Ketiga pada Bank BJB Cabang Tasikmalaya. Pengambilan sampel sebanyak 312 orang responden, dengan menggunakan teknik *non probability sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil uji R Square pada penelitian ini menunjukkan hasil 0,804, yang termasuk kategori cukup kuat. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Dana Pihak Ketiga pada Bank BJB Cabang Tasikmalaya, sebesar 64,5%.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dana pihak ketiga

Abstract

The existence of a bank can be maintained if the bank can improve the quality of service to customers, so that the customer becomes satisfied and loyal to a bank. Excellent service quality according to Zeithaml (2011:87) needs to be supported by 5 factors, namely Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible, and Assurance.

The method used in this study is descriptive and verification. This research is intended to measure how much influence the quality of service on customer satisfaction Third Party Funds at Tasikmalaya Branch BJB Bank. Sampling was 312 respondents, using non probability sampling techniques. The analytical method used is multiple regression analysis.

The results of the R Square test in this study showed the results of 0.804, which included a fairly strong category. The results of the analysis show that the service quality has a significant effect on customer satisfaction Third Party Funds at the BJB Branch of Tasikmalaya, amounting to 64.5%.

Keywords: service quality, customer satisfaction third party funds