

ABSTRAK

Penilaian konsumen pada *service quality* perbankan merupakan suatu hal yang penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Penelitian berjudul Pengaruh *Service Quality* dan *Store Atmosphere* Terhadap Kepuasan Nasabah di BCA Kantor Cabang Pembantu Cimahi. Tujuan penelitian untuk mengetahui *service quality* yang terjadi di BCA Kantor Cabang Pembantu Cimahi, untuk mengetahui *store atmosphere*, untuk kepuasan nasabah dan untuk mengetahui pengaruh *service quality* dan *store atmosphere* terhadap kepuasan nasabah BCA Kantor Cabang Pembantu Cimahi. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dan verifikatif. Hasil penelitian tanggapan nasabah mengenai *service quality* baik, nilai rata – rata sebesar 4,13 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. *Store atmosphere* pada BCA Kantor Cabang Cimahi baik, nilai rata – rata 3,80 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Dan kepuasan nasabah pada BCA Kantor Cabang Cimahi baik, nilai rata – rata 4,07 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Pengaruh *service quality* terhadap kepuasan nasabah pada BCA Kantor Cabang Cimahi memiliki hubungan yang sangat tinggi yaitu 0,934 dan arahnya positif dan berpengaruh 87%, sedangkan nilai t hitung 13,416 lebih besar dari t tabel yang menunjukkan adanya pengaruh positif. Pengaruh *store atmosphere* terhadap kepuasan nasabah di BCA Kantor Cabang Pembantu Cimahi memiliki hubungan yang rendah yaitu 0,344 dan berpengaruh 11,83%, sedangkan nilai t hitung 5,155 lebih besar dari t tabel yang menunjukkan adanya pengaruh positif.

Kata kunci : *service quality*, *store atmosphere*, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Consumer ratings on the quality of banking services is an important thing as a reference in the creation of a housekeeping service that creates customer satisfaction. Customer satisfaction has become a central concept in the discourse of business dan management. The study entitled Effect of Service Quality and Store Atmosphere towards customer satisfaction in BCA Cimahi branch. The purpose of the study to determine the quality of service that occurred in BCA Cimahi branch, to know the store atmosphere and service quality on customer satisfaction BCA Cimahi branch. The method used is descriptive and verificative research. The result of the study customer feedback regarding the service quality is good, the average value of 4,13 which is in the interval from 3,40 to 4,19. Store Atmosphere on the BCA Cimahi branch good, average value 3,80 which is in the interval from 3,40 to 4,19. And Customer Satisfaction on the BCA Cimahi branch good, average value 4,07 which is in the interval from 3,40 to 4,19. Impact of service quality on customer satisfaction in BCA Cimahi branch has very strong relationships and influence at 0,934 or 87%, while the value of t hitung 13,416 greater than t table showing the positive influence. The Influence of store atmosphere on customer satisfaction in BCA Cimahi branch relationships are being affected by 0,344 or 11,83% while the value of t hitung 5,155 greater than t tabel showing the positive influence.

Key words : service quality, store atmosphere, customer satisfaction