

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of service quality on customer satisfaction at BRI Branch office ITB Bandung.

Respondents involved in this study as many as 125 customers who've come in and make a purchase on the Bamboo Shack Café Bandung, the method used is a non-probability sampling techniques. The data collection is done by spreading online questionnaire and data analysis method performed by multiple linear regression using SPSS 20 software.

The results showed that the partial positive effect of service quality on customer satisfaction. Then based on the results of the F test, the results showed that the quality of services simultaneously affect customer satisfaction. The coefficient of determination obtained significant, this means that customer satisfaction is influenced by the variable quality of services, 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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada BRI Kantor Cabang Pembantu ITB Bandung.

Responden yang terlibat dalam penelitian ini sebanyak 125 konsumen yang pernah datang dan melakukan pengambilan pension di BRI Kantor Cabang Pembantu ITB, metode yang digunakan adalah teknik *non probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan metode analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan software SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas jasa berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kemudian berdasarkan hasil uji F, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen. Nilai koefisien determinasi diperoleh signifikan, hal ini berarti kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles* sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: kualitas jasa, kepuasan konsumen