



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus BPR Arthaguna Sejahtera)

Ferry Yudhy Indrabayu¹
E. Susy Suhendra²

Magister Manajemen
Perbankan
Universitas Gunadarma
2008

Jl. Margonda Raya 100 Depok
susys@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Karya akhir ini membahas tentang kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan nasabahnya, dalam hal ini BPR Arthaguna Sejahtera. Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa perbankan, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Tesis ini mengevaluasi untuk memperbaiki citra dan kinerja bank dengan mengidentifikasi dimensi – dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BPR Arthaguna Sejahtera.

Dalam penelitian ini menggunakan kuisioner untuk mendapatkan data, yang berjumlah 100 nasabah, terdiri atas 6 yaitu : *reliability, responsiveness, emphathy, assurance, tangible* dan kepuasan nasabah, dengan menggunakan skala likert.

Metode analisisnya menggunakan statistik metode regresi linier berganda. Dan data dianalisis menggunakan program SPSS. Dari hasil analisis didapatkan bahwa semua variabel bebas baik secara partial atau bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan urutan variabel dari yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah yaitu: *tangible, responsiveness, assurance, reliability, dan empathy*.

Kata kunci: *Kualitas pelayanan, reliability, responsiveness, empathy, assurance, tangible, perbankan.*