

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dalam mengambil kredit, dan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah kredit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Ajung Mangli. Sampel diambil dengan metode *random sampling* dengan menggunakan rumus *Slovin*, jumlah sampel sebanyak 94 responden. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda dan untuk pengolahan data menggunakan SPSS 16. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diukur dari lima dimensi yaitu *reability* (X_1), *assurance* (X_2), *tangible* (X_3), *empathy* (X_4), dan *responsiveness* (X_5) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah tetapi salah satu variabel *empathy* (X_4) tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah .

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan; *reability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness.*

ABSTRACT

The purpose of this research is to observe the service quality on customer satisfaction in taking credit and population is all of the customer credit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jember Branch Ajung Mangli Unit. The Sampling of this research is random sampling with using Slovin formula ,total number of sampling is 94 respondents. Analytical too, uses multiple linear regression and the processing data uses SPSS 16. The result shows the service quality that measured by five dimention, they are reliability (X_1), assurance (X_2), tangible (X_3), empathy (X_4), dan responsiveness (X_5) influences positively on customer satisfaction but one of the variable is empathy (X_4) is not signifikan on customer satisfaction

Key Word : Customer satisfaction, Service Quality; reability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness.