

ABSTRAK

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. kualitas layanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan sarana fisik , kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati.

Penelitian ini dilakukan pada BPR ADY Banyuwangi, dengan tujuan untuk membuktikan pengaruh sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan nasabah secara bersama-sama, dan pengaruh sarana fisik , kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan nasabah secara satu-persatu. Dalam penelitian ini tidak menggunakan tehnik pengambilan sampel, karena seluruh nasabah BPR ADY Banyuwangi merupakan populasi. Responden penelitian ini sebanyak 120 orang. Analisis yang digunakan Uji Instrumen Data, Uji Asumsi Klasik, Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis.

Hasil analisis uji hipotesis, menggunakan uji-t, menunjukkan bahwa secara satu per satu (parsial) sarana fisik dengan nilai koefisien sebesar 4.903, kehandalan nilai koefisien sebesar 1.994, daya tanggap dengan nilai koefisien sebesar 6.538, jaminan dengan nilai koefisien sebesar 1.291, empati dengan nilai koefisien sebesar 6.852 berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Quality have hand in glove relation with satisfaction of client. Quality give a[n motivation to client to braid strong relation tying with company. On a long term, tying like this enable company to comprehend carefully client expectation and also requirement of them. quality of service cover perception related to physical medium , mainstay, energy listen carefully, guarantee, empathy.

This research is conducted by at BPR ADY Banyuwangi, as a mean to prove influence of physical medium, mainstay, energy listen carefully, guarantee, empathy to satisfaction of client by together, and influence of physical medium , mainstay, energy listen carefully, guarantee, empathy to satisfaction of client by satu-persatu. In this research do not use tekhnik intake of sampel, because entire/all client of BPR ADY Banyuwangi represent population. this Research responder counted 120 people. used by analysis is Test Instrument Data, Classic Test Assumption, Doubled Linear Regression, Test Hypothesis

Result of analysis test hypothesis, using uji-t, indicating that onely per one (physical medium parsial) with coefficient value equal to 4.903, mainstay assess coefficient equal to 1.994, energy listen carefully with coefficient value equal to 6.538, guarantee with coefficient value equal to 1.291, empathy with coefficient value equal to 6.852 having an effect on to satisfaction of client

Keyword : Medium Physical, mainstay, energy listen carefully, guarantee, empathy, and Satisfaction of Client.