

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo, serta mengetahui diantara variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pemilik rekening tabungan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo tahun 2017. Jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 responden (20 observasi x 5 variabel independen = 100). Untuk analisis data, penulis menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat dinyatakan bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo. Kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo, sedangkan bukti fisik tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo. Variabel kehandalan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Situbondo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Bukti Fisik, dan Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This research aim to analyze the effect of reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible simultaneously and partially to customer satisfaction on PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Situbondo Branch Office; also know the dominant variable that effect to customer satisfaction on PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Situbondo Branch Office. Data used in this research is primary data was collected by questionnaire. The population of this research is all customers that have bank account at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Situbondo Branch Office. Ammount of samples is 100 respondent (20 observation x 5 independent variable = 100). The analyze technique used multiple linier regressions analysis. The result of hypothesis testing shown that the reliability, responsiveness, assurance, emphaty, and tangible simultaneously have significant effect to customer satisfaction on PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Situbondo Branch Office. The reliability, responsiveness, assurance, and emphaty partially have significant effect to customer satisfaction on PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Situbondo Branch Office, meanwhile the reliability partially haven't significant effect to customer satisfaction on PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Situbondo Branch Office. The reliability is the dominant variable that effect to customer satisfaction on PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Situbondo Branch Office.

Keywords: *Service Quality, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangible, and Customer Satisfaction*

