

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN NASABAH BANK BRI UNIT PENGKOL JEPARA

Oleh:

Adriyani Dewi Shalma

Fakultas Psikologi

Universitas Sultan Agung Semarang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah Bank BRI Unit Pengkol Jepara. Adapun variabel tergantung dalam penelitian ini yaitu kepuasan nasabah dan variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dengan jumlah subjek 100 nasabah. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan data dalam penelitian ini yaitu *purposive accidental random sampling*. Skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala kepuasan nasabah dan skala kualitas pelayanan. Skala kepuasan nasabah berjumlah 30 aitem dengan rentang daya beda 0,307 – 0,712 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,940. Sedangkan skala kualitas pelayanan berjumlah 31 aitem dengan rentang skor 0,462 – 0,754 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,948. Hasil uji hipotesis menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah dengan nilai korelasi nilai $r_{xy}=0,533$ dengan signifikansi $p = 0,000$ ($p<0,01$).

Kata Kunci : Kepuasan nasabah, Kualitas pelayanan

THE CORRELATION SERVICE QUALITY WITH CUSTOMER SATISFACTION BANK BRI UNIT PENGKOL JEPARA

Oleh:

Adriyani Dewi Shalma

Fakultas Psikologi

Universitas Sultan Agung Semarang

ABSTRACT

This research aims to identify the relationship between service quality with customers satisfaction. As for the dependent variable in this research is customers satisfaction and the independent service quality variable in this research with the subjects in the research amounted to 100 customers. The research uses quantitative method with the data retrieval techniques in the research is purposive accidental random sampling. This research uses two scale, this scale is satisfaction customers scale and service quality scale. The satisfaction customers scale amount 30 aitem with discrimination index range 0,307-0,712 and the reliability coefficient is 0,940. While service quality amounts 31 aitem with discrimination index range 0,462-0,754 and the reliability coefficient is 0,948. Result of hypothesis test indicating there is significant positive correlation between service quality with customers satisfaction with the value of $r_{xy}=0,553$ with significant $p = 0,000$ ($p < 0,01$)

Keywords : Service Quality, Customers Satisfaction