

ABSTAKSI

TITEK PUDJI INDRIYANI, 042089748, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada KSP Bhineka Husada Salatiga.

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan. Untuk pelayanan pada KSP Bhineka Husada Salatiga meliputi : *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Emphaty* (X_5), Semua pelayanan yang tersedia dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sehingga pelayanan yang ada di KSP Bhineka Husada Salatiga harus dijaga dan ditingkan.

Adapun pembatasan masalah penelitian ini adalah : mengenai pengaruh *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Emphaty* (X_5), terhadap kepuasan dalam rangka meningkatkan loyalitas nasabah KSP Bhineka Husada Salatiga.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana pengaruh *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pengguna jasa KSP Bhineka Husada secara parsial. 2) Bagaimana pengaruh kepuasan terhadap kepuasan pengguna jasa KSP Bhineka Husada Salatiga secara simultan.

Tujuan penelitian ini adalah : 1) Untuk menganalisis pengaruh *Tangible* (X_1), *Reliability* (X_2), *Assurance* (X_3), *Responsiveness* (X_4), *Emphaty* (X_5) terhadap kepuasan pengguna jasa KSP Bhineka Husada secara parsial. 2) Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap kepuasan pengguna jasa KSP Bhineka Husada Salatiga secara simultan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. Populasi yang digunakan adalah konsumen pengguna jasa KSP Bhineka Husada Salatiga, dengan sample 100 responden. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan koefisien determinasi diolah dengan menggunakan SPSS versi 17.0

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan : 1) Terdapat pengaruh antara *tangible* terhadap kepuasan yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi X_1 sebesar 0.014 nilai t hitung sebesar 0.168 dan signifikansi sebesar 0.867. 2) Terdapat pengaruh antara *reliability* terhadap kepuasan yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi X_2 sebesar 0.195 nilai t hitung sebesar 1.612 dan signifikansi sebesar 0.110. 3) Terdapat pengaruh antara *assurance* terhadap kepuasan yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi X_3 sebesar 0.383 nilai t hitung sebesar 2.153 dan signifikansi sebesar 0.034. 4) Terdapat pengaruh antara *Responsiveness* terhadap kepuasan yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi X_4 sebesar 0.473 nilai t hitung sebesar 3.293 dan signifikansi sebesar 0.010. 5) Terdapat pengaruh antara *emphaty* terhadap kepuasan yang dibuktikan dengan nilai koefisien regresi X_5 sebesar 0.206 nilai t hitung sebesar 1.574 dan signifikansi sebesar 0.119.