

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap faktor-faktor kualitas pelayanan perbankan di BPR Bank Bantul. Jenis data penelitian ini menggunakan data primer dan diambil dengan metode insidental sampling, dengan membagikan kuisioner penelitian kepada nasabah di BPR Bank Bantul untuk mendapatkan data yang akan diuji. Metode perhitungan yang digunakan adalah dengan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS'16 untuk menghitungnya dengan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah, sedangkan untuk variabel independennya adalah *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati). Sampel yang diambil dalam penelitian ini sejumlah 100 responden dengan menggunakan rumus solvin untuk menentukan jumlah respondennya. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel *Tangible*(Bukti Fisik) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : kepuasan, kualitas pelayanan, nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze customer satisfaction with the quality factors of banking services at BPR Bank Bantul. This type of research uses primary data and is taken by incidental sampling method, by distributing research questionnaires to customers at BPR Bank Bantul to get the data to be tested. The calculation method used is a multiple linear regression analysis method using the SPSS'16 application to calculate it with the dependent variable being customer satisfaction, while for the independent variable is Tangible (Physical Evidence), Reliability (Responsibility), Responsiveness (Assurance), Assurance (Guarantee), Empathy (Empathy). The samples taken in this study were 100 respondents using solvin formula to determine the number of respondents. Based on the results of the study that service quality has a significant influence on customer satisfaction. Tangible variables (Physical Evidence) do not have a significant effect on customer satisfaction. Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy (Empathy) has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: satisfaction, quality of service, customers