

RINGKASAN

Ellea Syabpotri Siregar. 2010

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau Medan

Dibawah bimbingan Bapak Drs. H. Miftahuddin, MBA, sebagai Pembimbing I dan Bapak Hery Syahrial, SE, MSi, sebagai Pembimbing II

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan (interest) sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Dengan adanya nasabah, perusahaan dapat memenuhi tujuannya. Untuk meningkatkan jumlah nasabah, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan nasabah.

Adapun rumusan masalah dalam skripsi ini: Apakah pelayanan yang diberikan sudah berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau Medan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui secara nyata bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau Medan. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara (interview), angket (Questioner) dan Studi Dokumentasi. Dalam penelitian ini pemecahan masalah dilakukan melalui teknik regresi linear, koefisien korelasi ganda, Uji F, dan uji determinasi. Dari hasil perhitungan data yang dilakukan dan analisis dari pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau maka diperoleh hasil analisis sebesar 0,84 yaitu lebih besar dari nilai r pada tabel, nilai-nilai r product moment sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan mempunyai pengaruh yang sangat baik terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil analisa dari perhitungan antara variabel X dan variabel Y maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dikemukakan dapat diterima, jadi pelayanan yang diberikan oleh PT. BRI (Persero), Tbk Kantor Cabang Medan Putri Hijau mempunyai pengaruh yang sangat baik terhadap kepuasan nasabah. Dari uji determinan diketahui besar pengaruh pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 70,31% sedangkan 29,69% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci: Pelayanan & Kepuasan Nasabah