

RINGKASAN

Anggi Chaxandra. NPM. 098320101. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Pada Bank BTPN Medan". Skripsi 2013.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang konsumen. Konsumen tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis perkembangan Bank BTPN mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan pada Bank BTPN Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah seluruh nasabah tabungan tahun 2011 dari bulan Januari sampai dengan Desember yang berjumlah 70.733 nasabah. Kriteria nasabah tabungan yang dipakai untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang berusia 40 tahun ke atas dan sudah menjadi nasabah Bank BTPN minimal selama 1 tahun. Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier sederhana dengan memakai program *software SPSS 17.00 for windows*.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian diketahui bahwa koefisien variabel kualitas pelayanan bersifat elastis yakni diperoleh nilai 11.058 dimana nilai t table pada α 5% yakni 1.980 sehingga koefisien variable kualitas pelayanan dapat dipercaya pada uji 95% dan variable kualitas pelayanan memberi arti yang begitu menentukan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Medan

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Tabungan