

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANNGAN PENGGUNA JASA
PERBANKAN DIBANK BNI CABANG UPN VJ**

**Oleh :
Arif Setiawan**

Abstract

This study aims to determine the effect service of quality against customer satisfaction in bank BNI Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. The data used are the primary data and processing data, and using spss 17 for processing data. Variable under study consists responsiveness, reliability, assurance, emphaty, tangible and customer satisfaction. The analysis used to test the study was multiple regression. With the help of the program SPSS 17.0 , method of sampling in this study is a non probability sampling with a purposive sampling method. The result of study show total response against service quality against customer satisfaction showing good result.

Key words: responsiveness, reliability, assurance, emphaty, tangible and customer satisfaction

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA
TERHADAP KEPUASAN PELANNGAN PENGGUNA JASA
PERBANKAN DIBANK BNI CABANG UPN VJ**

Oleh:

Arif Setiawan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa perbankan di BANK BNI cabang Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Data yang digunakan adalah data primer dan pengolahan data dilakukan menggunakan spss 17.0. Variable yang diteliti terdiri dari *responsivness*, *reliability*, *assurance*, *emphaty*, *tangible* dan *kepuasan pelanggan*. Analisis yang digunakan untuk menguji penelitian ini adalah *regresi berganda*. Dengan bantuan program SPSS 17.0, metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa jumlah skor total tanggapan responden tentang *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan pelanggan pengguna jasa perbankan bank BNI* sangat baik.

Kata Kunci : *responsivness*, *Reliability*, *assurance*, *emphaty*, *tagible*, dan *kepuasan pelanggan*

