

ABSTRAKSI

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang perbankan yg dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga mampu memuaskan kepuasan nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Cabang Undip Semarang. Populasi penelitian ini ada seluruh nasabah Bank BNI Cabang Undip Semarang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling, dan menggunakan metode jenis accidental sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan pengujian hipotesis yang meliputi uji t, uji F, dan koefisien Determinasi (R^2).

Hasil dari analisis regresi berganda yang telah dilakukan diperoleh hasil yaitu,

$$Y = 0,286 X_1 + 0,456 X_2$$

Artinya bahwa semua variabel independen yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah / konsumen. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel kualitas layanan peripheral (0,456), diikuti oleh variabel kualitas layanan inti (0,286). Dan koefisien determinasi (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,362. Hal ini berarti 36,2% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheral. Sedangkan sisanya yaitu 63,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kepuasan nasabah, kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheral