ABSTRAKSI

Persaingan pada industri perbankan yang ketat menyebabkan setiap bank memberikan layanan terbaik bagi nasabah untuk membuat nasabah puas. Perusahaan haruslah tahu factor yang mendasari kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan peripheral dan differensiasi produk.

Penelitian ini dilakukan terhadap 100 nasabah bank Bukopin cabang Semarang yang diperoleh dengan menggunakan teknik accindental sampling. Kemudian dilakukan analisis terhadap data-data yang diperoleh berupa analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji *Goodness of Fit* melalui koefisien regresi (R2), uji F, dan uji t. Analisis kualitatif merupakan interpretasi data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan. Data-data yang telah memenuhi uji validitas, reliabilitas, dan uji asumsi klasik diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

Y = 0.399 X1 + 0.334 X2 + 0.328 X3

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel independen yang diuji berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui uji F dan uji t, sedangkan angka *Adjusted R Square* sebesar 0,525 menunjukkan 525% variasi kepuasan nasabah Bank Bukopin cabang Semarang yang dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, dimana sisanya 47.5% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

.