ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Tingkat Kualitas Pelayanan PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom Terhadap Kepuasan Nasabah. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu wujud fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan dan kredit yang melakukan transaksi di PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom. Data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan dengan teknik *accidental sampling*. Jenis datanya adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

Setelah dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, data dikumpulkan melalui metode kuesioner terhadap 100 responden nasabah PD. BKK Wedi Kabupaten Klaten Cabang Karanganom yang diperoleh dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis regresi berganda. Analisis ini meliputi: uji validitas dan realibilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2). Dari analisis tersebut diperoleh persamaan regresi:

$$\boldsymbol{Y = 0{,}164\ X_1 + 0{,}184\ X_2 + 0{,}340\ X_3 + 0{,}247\ X_4 + 0{,}186\ X_5}$$

Dimana variabel kepuasan nasabah (Y), wujud fisik (X_1), empati (X_2), keandalan (X_3), daya tanggap (X_4), dan jaminan (X_5) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil koefisien regresi yang didapat menunjukkan faktor keandalan (β_3 = 0,340) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kelima variabel independen yang diteliti terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kelima variabel independen memang layak untuk menguji variabel dependen kepuasan nasabah. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,528 menunjukkan bahwa 5,28 persen variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kelima variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 47,2 persen dijelaskan oleh faktor selain kualitas pelayanan.

Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Wujud Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan