

ABSTRAKSI

Kondisi persaingan yang ketat antar bank membuat dunia perbankan saling berkompetisi dalam produk dan jasa yang ditawarkan. Namun banyaknya produk dan jasa yang ditawarkan bank kepada nasabah tersebut tidak serta merta sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah. Kesenjangan antara harapan dengan produk atau layanan yang diberikan kepada nasabah yang disebut dengan ketidakpuasan dan seringkali menimbulkan komplain yang diikuti keengganan untuk kembali berhubungan dengan pihak bank. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan adanya pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan periferan dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank OCBC NISP Cabang Katamsa Semarang.

Masalah penelitian yang diajukan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan periferan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun bersama-sama. Untuk membuktikan adanya keterkaitan tersebut di atas maka diajukan model regresi berganda. Sampel penelitian ini adalah 100 orang responden yang merupakan nasabah Bank OCBC NISP Cabang Katamsa Semarang.

Hasil analisis regresi memenuhi kriteria *goodness of fit index*, dimana angka koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,835. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas layanan inti (X_1), dan kualitas layanan periferan (X_2) memiliki kontribusi sebesar 83,50% dalam menerangkan kepuasan nasabah (Y). Sedangkan faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah memiliki kontribusinya sebesar $(100\% - 83,50\%) = 16,50\%$.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan periferan terhadap kepuasan nasabah Bank OCBC NISP Cabang Katamsa Semarang baik secara parsial maupun bersama-sama.

Kata kunci : kualitas layanan inti, kualitas layanan periferan, kepuasan nasabah.