

## ABSTRAKSI

Pertumbuhan jumlah nasabah Tabungan Bima pada satu tahun terakhir sangat fluktuatif. Sedangkan pada bulan Pebruari terjadi penurunan jumlah nasabah yang cukup besar yaitu 55,56%. Secara keseluruhan rata-rata pertumbuhan nasabah dalam tahun 2011 sebesar 5,52%. Jika hal ini dibiarkan akan berdampak kurang baik terhadap perkembangan Tabungan Bima dalam mengikuti persaingan dalam pasar perbankan di Semarang. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh manajemen Bank Jateng Kantor Cabang Utama Semarang adalah peningkatan kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan. Peningkatan pelayanan dan fasilitas, selanjutnya diharapkan akan tercapai adanya suatu kepuasan, dimana nasabah akan menjaga loyalitasnya kepada Bank Jateng. Karena selama perusahaan mampu memberikan apa yang menjadi *needs*, *wants* dan *expectation*, nasabah akan tetap loyal terhadap perusahaan. Perusahaan yang memiliki nasabah yang loyal akan mampu untuk mengurangi pengeluaran untuk biaya pemasaran dan penjualan. Perusahaan yang bersangkutan juga akan mendapatkan nasabah baru lewat komunikasi dari mulut ke mulut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsive* (daya tangap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) terhadap kepuasan nasabah. Sampel yang digunakan sebanyak 98 responden. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil analisis data disimpulkan bahwa *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsive* (daya tangap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. *Realibility* (kehandalan) Bank Jateng Cabang Semarang harus lebih ditingkatkan dengan cara memberikan pelayanan yang tepat waktu, memberikan perhatian serius terhadap nasabah yang mengalami kesulitan, dan ketepatan janji terhadap pelayanan para petugas. Selain itu juga nasabah hendaknya diberikan jaminan yang besar dalam melakukan transaksi di Bank Jateng Cabang Semarang dengan cara melayani nasabah dengan lebih sabar dan sopan, melaksanakan tugas secara profesional. Oleh karena itu instansi harus memberikan dukungan agar pegawai melaksanakan tugas dengan baik.

Kata Kunci : *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsive* (daya tangap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati), Kepuasan Nasabah