

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kompetensi teknis, kompetensi sosial dan keefektifan komunikasi terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank BRI Kanca Batang. Menggunakan variabel-variabel ini, yang mampu memecahkan masalah yang timbul di PT. Bank BRI Kanca Batang.

Sampel penelitian ini adalah nasabah PT. Bank BRI Kanca Batang, sejumlah 100 responden. Analisis regresi linear berganda yang dijalankan dengan perangkat lunak SPSS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kompetensi teknis, kompetensi sosial dan keefektifan komunikasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank BRI Kanca Batang.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi teknis berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0,23; kompetensi sosial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0,368; dan keefektifan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai koefisien sebesar 0,231.

Kata Kunci : Kompetensi Teknis, Kompetensi Sosial, Keefektifan Komunikasi dan Kualitas Layanan