

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang

Oleh : Henky Eka Chandra/2014

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas pelayanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan ketulusan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan nasabah yang menabung pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang sampai tahun 2012 sebanyak 47.433 orang. Sedangkan sampelnya diambil dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *Accidental Sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan ketulusan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang. Kepuasan nasabah dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan penampilan karyawan yang rapi dan profesional, mengoptimalkan usaha untuk menepati janji karyawan dalam rangka menyelesaikan masalah nasabah, karyawan harus lebih bersungguh-sungguh lagi dalam menanggapi permintaan nasabah, karyawan harus berusaha lebih keras dalam menumbuhkan rasa percaya pada diri nasabah dan hendaklah karyawan memaanahmi akan kebutuhan nasabah.