

ABSTRAK

Cici Angraini : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Analisis Regresi Logistik (Studi Kasus pada Nasabah PT. BNI KCP Dumai)

Pelayanan yang bertujuan memperoleh kepuasan pelanggan bukan suatu hal yang mudah dilakukan, kerap kali ditemui masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan sebuah perusahaan. Salah satu cara utama dalam peningkatan kualitas sebuah perusahaan adalah memberikan layanan yang berkualitas yang melebihi harapan pelanggan dan perusahaan juga harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan agar tidak beralih kepada perusahaan pesaing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu wujud fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan terhadap kepuasan nasabah BNI KCP Dumai.

Sumber data penelitian ini adalah data hasil Survei terhadap nasabah BNI KCP Dumai Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi logistik. Variabel independent yang digunakan adalah wujud fisik, empati, kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Analisis regresi logistik bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel independent terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil analisis ini dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah BNI KCP Dumai serta besarnya pengaruh masing-masing faktor tersebut. Model regresi logistik yang diperoleh dari hasil analisis ini adalah:

$$\pi(x) = \frac{\exp(0,419+2,387X4-1,726X5)}{1+\exp(0,419+2,387X4-1,726X5)}$$
 dengan $\alpha=0,05$ menunjukkan bahwa daya tanggap dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BNI KCP Dumai.