

ABSTRAK

RISMA NURAENI (2021). Skripsi Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen (Nasabah) Bank Perkreditan Rakyat Arthaguna mandiri Di Kabupaten Tasikmalaya (Penelitian Survey pada Nasabah PT. BPR Arthaguna Mandiri Singaparna Tasikmalaya) dibawah bimbingan Drs. H. Syamsudin Arnasik, M.Pd dan Gugum Gumilar, M.Pd

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dijadikan pertimbangan oleh nasabah dalam memilih Bank. Meningkatnya tingkat persaingan antar lembaga keuangan telah mengarahkan bisnis jasa perbankan mencari cara untuk mendiferensiasikan diri mereka terhadap pesaing. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen (nasabah) di Bank BPR Arthaguna mandiri Singaparna dan seberapa besar pengaruhnya ?, adapun tujuan untuk dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan Nasabah di Bank BPR Arthaguna mandiri Singaparna dan seberapa besar pengaruhnya. Metode penelitian survey, desain penelitian ini bersifat deskriptif dengan bentuk pendekatan kuantitatif. Adapun jumlah responden sebanyak 87 orang, dengan teknik pengambilan sampel *Accidental Sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Tahap selanjutnya, data kuesioner dianalisis dengan regresi sederhana melalui melalui uji-F, uji-t dengan tingkat signifikansi 0,05 atau $\alpha = 5\%$. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan diperoleh *thitung* sebesar 4,25 dan *ttabel* pada $a = 4,25$ dan $dk = 85$ adalah 1.663; artinya H_0 ditolak atau H_a diterima. Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada secara signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan Nasabah BPR Artha Guna Mandiri cabang Singaparna Tasikmalaya.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, kepuasan Nasabah

ABSTRACT

RISMA NURAENI (2021). Thesis on the Effect of Service Quality on the Level of Consumer Satisfaction of the Arthaguna mandiri Rural Bank in Tasikmalaya Regency (Survey Research on Customers of PT. BPR Arthaguna Mandiri Singaparna Tasikmalaya) under the guidance of Drs. H. Syamsudin Arnasik, M.Pd and Gugum Gumilar, M.Pd

Service quality is one of the factors taken into consideration by customers in choosing a bank. The increasing level of competition among financial institutions has led banking service businesses to look for ways to differentiate themselves from competitors. As for the formulation of the problem in this study, how is the effect of service quality on the level of customer satisfaction at Bank BPR Arthaguna mandiri Singaparna and how big is the effect? great influence. Survey research method, this research design is descriptive in the form of a quantitative approach. The number of respondents as many as 87 people, with the sampling technique Accidental Sampling. The data analysis method used is the validity test and the questionnaire reliability test. The next stage, the questionnaire data was analyzed by simple regression through the F-test, t-test with a significance level of 0.05 or = 5%. Based on the results of this study, it can be seen that the service quality obtained tcount of 4.25 and ttable at $\alpha = 4.25$ and $dk = 85$ is 1.663; means H_0 is rejected or H_a is accepted. Thus, it can be concluded that service quality significantly increases the level of satisfaction of Nasabah BPR Artha Guna Mandiri Singaparna Tasikmalaya branch.

Keywords: Quality of Service, Customer decision