

## ABSTRAKSI

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang perbankan yang dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga mampu memuaskan kepuasan nasabahnya. Bank DKI merupakan Bank Umum Milik Pemerintahan DKI Jakarta juga harus mampu bersaing dalam bisnis yang kompetitif dengan meningkatkan kualitas mutu pelayanannya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh baik secara simultan maupun parsial antara variabel *Banking Service Quality (BSQ)* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank DKI Cabang Pembantu Pasar Induk Kramat Jati. Terdapat enam buah variabel-variabel dari *Banking Service Quality (BSQ)* yang digunakan yaitu keefektifan dan jaminan (*effectiveness and assurance*), akses (*access*), harga (*price*), keterwujudan (*tangible*), portofolio jasa (*service portofolio*) dan kehandalan (*reliability*) berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bahia dan Nantel (2000).

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat primer yang diperoleh melalui survey lapangan dengan menggunakan kuesioner dan *convenience sample* dari nasabah Bank DKI Cabang Pembantu Pasar Induk Kramat Jati sebanyak 400 responden dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinan, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan member keterangan dan penjelasan.

Hasil uji F menunjukkan bahwa BSQ secara simultan memiliki pengaruh sebesar 64,32% terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan besarnya pengaruh variabel keefektifan dan jaminan sebesar 14,4%, akses sebesar 36,7%, keterwujudan sebesar 14,4%, portofolio jasa sebesar 11% dan kehandalan sebesar 21,7%, sedangkan variabel harga tidak memiliki pengaruh.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan BSQ berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan secara parsial variabel keefektifan dan jaminan, akses, keterwujudan, portofolio jasa dan kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, Namun, variabel harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan Perbankan, Kepuasan Nasabah, Perbankan