**Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Simpedes Pada Baank BRI (Persero) Tbk. Cabang Godean Sleman**

**( Ditinjau Dari Penilaian Nasabah Simpedes )**

**Setyaningsih**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor dimensi kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan simpedes pada Bank BRI ( persero) Tbk Cabang Godean Sleman. Faktor-faktor dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah *reabillity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (daya tanggap) yang dihipotesiskan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan simpedes pada Bank BRI ( persero) Tbk Cabang Godean Sleman.

Metode analisis yang digunakan untuk menganailis pengaruh variabel *reabillity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasaan nasabah adalah dengan mengunakan analisis regresi berganda dengan bantuan program statistik SPSS for window versi 20.

Hasil persamaan regresi yang terbentuk adalah Y = -4,343 + 0,437X1 + 0,023X2 - 0,033 + 0,836X4 + 0,750 X5. Secara simultan variabel *reabillity* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (daya tanggap)dapat mempengaruhi kepuasan nasabah karena nilai koefisisen uji F hitung sebesar 31,731, sedangkan secara parsial dari kelima variabel dimensi kualitas layanan, hanya variabel *assurance* (jaminan) dan *tangible* (bukti fisik) yang tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tabungan simpedes pada Bank BRI ( persero) Tbk Cabang Godean Sleman.

Kata Kunci : Dimensi kualitas layanan yang digunakan adalah *reabillity*, *assurance*, *tangible* ,*empathy*, dan *responsiveness*.

Effect of Dimensions of Service Quality Customer Satisfaction Savings Simpedes In Baank BRI (Persero) Tbk. Godean branch Sleman
(Viewed from Simpedes Customer Ratings)

**Setyaningsih**

**ABSTRACT**

This study aimed to analyze the factors that influence service quality dimensions on customer satisfaction Simpedes savings at Bank BRI (Persero) Tbk Branch Godean Sleman. Factors dimensions of service quality that is used is reabillity (reliability), assurance (guarantee), tangible (physical evidence), empathy (communication), and responsiveness (responsiveness) hypothesid effect on customer satisfaction savings SiMPEDES AT Bank Bri (Persero) Tbk Branch Godean Sleman.

The analytical method used for menganailis effect of variable reabillity (reliability), assurance (guarantee), tangible (physical evidence), empathy (communication), and responsiveness (responsiveness) to the satisfaction of customers is by using multiple regression analysis with the help of statistical program SPSS for windows version 20.

Results of regression equation formed is Y = -4.343 + 0,437X1 + 0,023X2 - 0,836X4 + 0.033 + 0.750 X5. Variables simultaneously reabillity (reliability), assurance (guarantee), tangible (physical evidence), empathy (communication), and responsiveness (responsiveness) could affect customer satisfaction because the value koefisisen F test count of 31.731, while partially of five variables dimension quality of service, only variable assurance (guarantee) and tangible (physical evidence) that had no effect on customer satisfaction Simpedes savings at Bank BRI (Persero) Tbk Branch Godean Sleman.

Keywords: service quality dimensions used are reabillity, assurance, tangible, empathy, and responsiveness.