

ABSTRAK

Puspita Rani, S.E. 91215027

ANALISIS PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Utama Senayan).

Kata Kunci : Dimensi Kualitas, Pelayanan, Kepuasan, *Frontliner*.

(xiv+74+lampiran)

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* ditinjau dari: kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti langsung (*tangibles*) terhadap kepuasan nasabah dan seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. Bank BNI Kantor Cabang Utama Senayan.

Jenis data yang digunakan merupakan data primer dan sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui pengambilan kuesioner dari nasabah PT. Bank BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Senayan dan melalui literature atau buku-buku yang berhubungan dengan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel *reliability* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 21.2%, variabel *responsiveness* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 20.1%, variabel *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 20.5%, variabel *empathy* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 21.7%, dan variabel *tangible* memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 15.3%. Dan uji serentak menunjukkan bahwa berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.