

ABSTRAK

Administrasi publik dalam tataran konseptual merupakan penyelenggaraan urusan dan kepentingan publik. Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama agar dapat mencapai nasabah yang loyal dan tetap, sehingga jika pelayanan tidak baik maka hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan nasabah bank. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Dalam penelitian ini ditetapkan variabel yang diduga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, yaitu wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian (*empathy*). Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner. Sample dalam penelitian ini adalah 100 responden Bank Aceh Cabang Pembantu Matangglumpangdua dengan teknik pengambilan sampel *incidental sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah yang dapat dilihat dari hasil uji korelasi product moment dimana r hitung yang bernilai 0,556 lebih besar dari r tabel yaitu 0,165. Sedangkan dari hasil R^2 (koefisien determinasi) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hanya memberikan sedikit pengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu sebesar 30,9% sedangkan 69,1% lainnya terdapat pada variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar dapat meneliti variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada Bank Aceh Cabang Pembantu Matangglumpangdua.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Public administration at the conceptual level is the administration of public affairs and interests. Public Service is an activity or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident of goods, services and / or administrative services provided by public service providers. Service quality is the main key in order to reach loyal and permanent customers, so that if the service is not good then it can affect the satisfaction of bank customers. This study aims to see how much influence service quality has on customer satisfaction. In this study, variables were determined that allegedly can affect customer satisfaction, namely physical form (tangibles), reliability (reliability), Responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), and concern (empathy). This research method using quantitative research methods, with techniques data collection in this study was carried out in a way distributing questionnaires. The sample in this study was 100 respondent Bank Aceh Cabang Matangglumpangdua with incidental sampling technique. The results of this study states that service quality has an influence on customer satisfaction which can be seen from the results of the product correlation test moment where the value is 0.556 greater than r table that is 0.165. Meanwhile, from the results of R^2 (coefficient of determination) shows that the quality of service only gives a little influence on customer satisfaction that is equal to 30.9% meanwhile The other 69.1% are in variables that are not examined in this research. So it is hoped that future researchers will can examine other variables that affect customer satisfaction at Bank Aceh cabang Matangglumpangdua.

Keywords: Service, Quality, Customer, Satisfaction