

## ABSTRAK

Jodi Herlambang (1128020043), Pengaruh service quality terhadap kepuasan nasabah PD. BPR Sumedang cabang Darmaraja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang diteliti yaitu Wujud Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PD. BPR Buahdua cabang Darmaraja.

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif verifikatif* dengan pendekatan kausalitas. Skala yang digunakan didesain berdasarkan skala model likert yang berisi sejumlah pernyataan yang menyatakan keadaan objek yang hendak diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PD. BPR Sumedang cabang Darmaraja dan diambil 100 orang sebagai sampel dengan metode pengambilan sampel *accidental sampling methode*. Alat yang digunakan untuk melakukan analisis data adalah program SPSS 20.0 yaitu sebuah *software* statistik yang sering digunakan dalam penelitian kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh Wujud Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah PD. BPR Buahdua cabang Darmaraja sebesar 97,8% sedangkan sisanya 2,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (Uji F), maka didapatkan hasil yaitu secara simultan variabel Wujud Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*) terhadap Kepuasan Nasabah PD. BPR Buahdua cabang Darmaraja dengan hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$   $824,568 > 2,31$ . Secara parsial (Uji T) Wujud Fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $7,751 > 1,661$  dengan signifikansi 0,000, Keandalan (*Reliability*) berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $7,781 > 1,661$ ) dengan signifikansi 0,000, Daya Tanggap (*Responsivness*) berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $11,746 > 1,661$ ) dengan signifikansi 0,000, Jaminan (*Assurance*) berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $2,330 > 1,661$  dengan signifikansi 0,022, dan Empati (*Emphaty*) berpengaruh positif dan signifikan dengan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $3,488 > 1,661$  dengan signifikansi 0,001

**KATA KUNCI : Wujud Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), Kepuasan Nasabah**