

ABSTRAK

Putri Devi Puspita Sari (1148020236) : **“Pengaruh *Servicescape* dan *Service Quality* Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Subang”**

Kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan yang semakin meningkat dan beragam berdampak pada peranan dunia perbankan. Bank juga berfungsi sebagai perantara keuangan, faktor “*trust*” atau kepercayaan dari masyarakat adalah kunci utama dalam menjalankan bisnis perbankan. Bank Rakyat Indonesia hadir sebagai salah satu bank umum terbesar di Indonesia yang siap memenuhi segala macam kebutuhan nasabah yang diinginkan pada era modern ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *servicescape* (lingkungan pelayanan) dan *service quality* (kualitas pelayanan) terhadap kepuasan nasabah Bri Kantor Cabang Subang. Dimana variabel independen terdiri dari *servicescape* (lingkungan pelayanan) dan *service quality* (kualitas pelayanan), sedangkan untuk variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Menurut Kasmir (2016: 264) kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank.

Penelitian dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Subang yang berada di jalan Otto Iskandardinata No 87 Subang. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner atau angket kepada nasabah yang menjadi responden sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pengambilan jumlah sampel menggunakan teori Paul Leedy. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *servicescape* (lingkungan pelayanan) dan *service quality* (kualitas pelayanan), untuk variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Teknik analisis yang digunakan adalah meliputi pengujian validitas, pengujian reliabilitas, analisis regresi berganda, pengujian hipotesis secara parsial (uji t), pengujian hipotesis secara simultan (uji F), matriks korelasi, dan koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan pengaruh *servicescape* (lingkungan pelayanan) dan *service quality* (kualitas pelayanan) terhadap kepuasan nasabah BRI Kantor Cabang Subang sebesar 41,4% sedangkan sisanya 58,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan (uji F), maka hasil yang diperoleh untuk variabel *servicescape* (lingkungan pelayanan) dan *service quality* (kualitas pelayanan) terhadap kepuasan nasabah BRI Kantor Cabang Subang sebesar 34,216 dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya $34,216 > 3,09$. Kemudian pengujian hipotesis secara parsial (uji t) *servicescape* (lingkungan pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $3,688 > 1,660$ dengan nilai signifikansi 0,000. Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) *service quality* (kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $4,200 > 1,660$ dengan nilai signifikansi 0,000.

Kata kunci: *Servicescape* (Lingkungan Pelayanan), *Service Quality* (Kualitas Pelayanan), Kepuasan Nasabah