

ABSTRAK

Pada kondisi persaingan yang ketat seperti ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar. Menyadari bahwa sebenarnya nilai merupakan sintesa dari sejumlah hal yang diantaranya adalah kualitas dan pelayanan pelanggan, maka kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan menjadi topik yang menarik untuk dibicarakan dan dibahas pada setiap kesempatan yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *physical environment quality*, *technical quality*, *functional quality* dan *corporate image* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Kalbar Cabang Utama Pontianak. Jenis penelitian yang digunakan adalah survey dan merupakan penelitian eksplanatori. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda (*multiple regression*), uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas dan uji autokorelasi. Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial serta dilakukan uji koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *technical quality*, *functional quality* dan *corporate image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan *physical environment quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,716 atau 71,6%, yang berarti bahwa besarnya pengaruh seluruh variabel bebas dalam penelitian ini yaitu *physical environment quality*, *technical quality*, *functional quality* dan *corporate image* terhadap kepuasan nasabah sebesar 71,6%. Angka tersebut menunjukkan pengaruh *physical environment quality*, *technical quality*, *functional quality* dan *corporate image* terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 71,6%, sedangkan sisanya sebesar 28,4% dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

Kata Kunci : *Physical Environment Quality*, *Technical Quality*, *Functional Quality*, *Corporate Image*, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

In the conditions of tight competition like this, the main thing that should be prioritized by the company which is engaged in the service is customer satisfaction in order to survive, compete, and control market share. Realizing that the actual value is a synthesis of a number of things which are quality and customer service, customer's satisfaction or dissatisfaction become an interesting topic to be discussed and addressed at every available opportunity.

This study aims to determine the effect of service quality consists of physical environment quality, technical quality, functional quality and corporate image on customer satisfaction of PT. Bank Kalbar Cabang Utama Pontianak. The type of research used is a survey and explanatory research. Technique of data collection is done by distributing questionnaires to a sample of 100 respondents in this study. The data analysis technique used is multiple regression analysis, validity and reliability test, classical assumption test which consist of normality test, linearity test, multicollinearity test and autocorrelation test. Hypothesis testing is done partially and coefficient of determination test.

The results showed that the technical quality, functional quality and corporate image has a positive and significant influence on customer satisfaction, while physical environment quality has not significant influence on customer satisfaction. The coefficient of determination test results demonstrate the value of Adjusted R Square of 0.716 or 71.6%, which means that the influence of all independent variables in this study which are physical environment quality, technical quality, functional quality and corporate image on customer satisfaction of 71.6%. The figure shows the influence of the physical environment quality, technical quality, functional quality and corporate image on customer satisfaction was 71.6%, while the remaining 28.4% is influenced by other factors outside of this research model.

Keywords : *Physical Environment Quality, Technical Quality, Functional Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction*