

## ABSTRAK

Nanang Agus Wibowo (2026). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di BPR Polatama Kusuma Kantor Cabang Ngawi. Skripsi. Program Studi Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas PGRI Madiun. Dosen Pembimbing (I) Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M. Dosen Pembimbing (II) Rollis Ayu Ditasari, S.E., M.Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan nasabah di BPR Polatama Kusuma Kantor Cabang Ngawi. Latar belakang penelitian ini didasari oleh fenomena penurunan jumlah nasabah dalam tiga tahun terakhir yang mengindikasikan adanya masalah dalam mempertahankan basis nasabah (*customer retention*). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan melibatkan 324 responden yang merupakan nasabah BPR Polatama Kusuma Cabang Ngawi. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda, uji t (parsial), uji F (simultan), serta koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (bersama-sama), kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,826 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 82,6% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 17,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Secara parsial, Daya Tanggap (*Responsiveness*) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $p = 0,004$ ). Jaminan (*Assurance*): Berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $p = 0,000$ ). Empati (*Empathy*) Berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah ( $p = 0,000$ ). Bukti Fisik (*Tangible*) dan Keandalan (*Reliability*) Tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah ( $p > 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa dalam konteks perbankan mikro, nasabah lebih mengutamakan aspek fungsional, keamanan, dan kedekatan personal dibandingkan fasilitas fisik kantor yang mewah.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, BPR Polatama Kusuma, Ngawi.

## **ABSTRACT**

*Nanang Agus Wibowo (2026). The Influence of Organizational Culture and Career Path on Employee Morale at Lawu Plaza Madiun. Thesis. Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas PGRI Madiun. Supervisor (I) Dr. Hari Purwanto, S.E., M.M. Supervisor (II) Rollis Ayu Ditasari, S.E., M.Ak*

*This study aims to analyze the influence of service quality comprising five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy on customer satisfaction at BPR Polatama Kusuma, Ngawi Branch. The research is motivated by a declining trend in the number of customers over the last three years, indicating potential issues in customer retention. A quantitative research method was employed, involving 324 respondents who are customers of BPR Polatama Kusuma Ngawi. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, t-tests (partial), F-tests (simultaneous), and the coefficient of determination ( $R^2$ ).*

*The results indicate that, simultaneously, the five dimensions of service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction ( $p = 0.000$ ). The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.826 reveals that service quality variables contribute 82.6% to customer satisfaction, while the remaining 17.4% is influenced by other factors outside the scope of this study. Partially, the results are as follows Responsiveness Shows a positive and significant effect on customer satisfaction ( $p = 0.004$ ), Assurance Shows a positive and highly significant effect on customer satisfaction ( $p = 0.000$ ), Empathy: Shows a positive and highly significant effect on customer satisfaction ( $p = 0.000$ ), Tangibles and Reliability Do not have a significant partial effect on customer satisfaction ( $p > 0.05$ ). These findings suggest that in the context of microbanking, customers prioritize functional aspects, security, and personal closeness over luxurious physical office facilities.*

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction, BPR Polatama Kusuma, Ngawi.*