



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA KANTOR JASA PENILAI PUBLIK (KJPP) ABDULLAH FITRIANTORO & REKAN CABANG PEKANBARU

OLEH :

Fahreza Eka Parmana
11471101563

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan cabang Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan data sekunder dari Kantor Jasa Penilai Publik (KJPP) Abdullah Fitriantoro & Rekan. Metode pemilihan sampel adalah *Non Probability Sampling*, sehingga di peroleh sampel sebanyak 35 rekanan berupa bank dan PT yang bekerja sama dengan KJPP Abdullah Fitriantoro & Rekan tahun 2013-2017. Analisis data menggunakan alat analisis uji regresi linier berganda dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan pengujian t, uji f, dan determinasi (R^2). Hasil analisis data atau regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Variabel independen dapat menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan sebesar 72,% sedangkan sisanya sebesar 28% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Secara parsial kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah