ABSTRAK

Industri perbankan di Indonesia semakin berkembang dengan pesat. Secara menyeluruh perkembangan perekonomian ini diikuti oleh berkembangnya alat teknologi. Dengan adanya alat teknologi yang modern sangat membantu jalannya usaha terutama dibidang perbankan. Pelayanan yang baik dan berharga serta kesan yang baik dibenak nasabahnya. Pelayanan yang baik dan berharga serta kesan yang baik dibenak pelanggan dapat kita lakukan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah.

Penelitian ini bertujuan 1) menguji pengaruh keefektifan dan jaminan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen, 2) menguji pengaruh akses terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen, 3) menguji pengaruh harga terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen, 4) menguji pengaruh keterwujudan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen, 5) menguji pengaruh portofolio jasa terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen dan 6) menguji pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Kebumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang telah menggunakan jasa perbankan di kantor Cabang BRI Kebumen. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accedential sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diujicobakan dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, sedangkan untuk analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa 1) nilai koefisien regresi keefektifan dan jaminan (X_1) sebesar 0,473 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, artinya keefektifan dan jaminan berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; 2) nilai koefisien regresiakses (X_2) sebesar 0,248 dengan nilai signifikansi sebesar 0,016, artinya akses dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; 3) nilai koefisien regresiharga (X_3) sebesar 0,254 dengan nilai signifikansi sebesar 0,016, artinya akses dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; nilai koefisien regresi keterwujudan (X_4) sebesar 0,232 dengan nilai signifikansi 0,028, artinya harga dapat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; 5) nilai koefisien regresi portofolio jasa (X_5) sebesar 0,238 dengan nilai signikansi sebesar 0,025, artinya portofolio jasa memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan; 6) nilai koefisien regresi kehandalan (X_6) sebesar 0,264 dengan nilai signifikansi sebesar 0,024, artinya kehandalan dapat memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan.

Kata kunci: *BSQ* dan Kepuasan Nasabah