

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *tangibles*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan lokasi penelitian yang digunakan adalah PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan sumber data internal dan eksternal dari nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 347 nasabah. Metode pengambilan sampel menggunakan metode insidental dengan sampel yang digunakan sejumlah 78 nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang. *Realibility* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang. *Responsiviness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang. *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang. *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

Kata Kunci: *tangibles*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, *emphaty*, kepuasan nasabah.



ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy on customer satisfaction at PT. BPR Dharma Indra Lumajang. This research uses a quantitative type with the research location used is PT. BPR Dharma Indra Lumajang. The type of data used is primary data with internal and external data sources from customers of PT. BPR Dharma Indra Lumajang. The population in this study is 347 customers. The sampling method uses the incidental method with a sample of 78 customers. The results of this study indicate that tangibles have no effect on customer satisfaction at PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Realibility affects customer satisfaction PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Responsiveness has no effect on customer satisfaction at PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Assurance has no effect on customer satisfaction PT. BPR Dharma Indra Lumajang. Empathy influences customer satisfaction at PT. BPR Dharma Indra Lumajang.

Keywords: *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, customer satisfaction*

