

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. BFI  
Finance Indonesia Kantor Cabang Jombang**

ABSTRAK

**Oleh:  
Putri Rizky Agustin**

**Dosen Pembimbing :  
Wenda Wahyu C.,SE.,MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen PT. BFI *Finance* Indonesia Kantor Cabang Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif eksplanatori. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dalam pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, dengan jumlah sampel 101 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari keseluruhan responden menunjukkan bahwa variabel *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kosumen PT. BFI *Finance* kantor cabang Jombang, sedangkan *reliability* dan *tangible* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kosumen PT. BFI *Finance* kantor cabang Jombang. Selain itu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* juga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kosumen PT. BFI *Finance* kantor cabang Jombang.

**Kata Kunci :** *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, PT. BFI Finance*

**Effect of Service Quality on Customer Satisfaction PT. BFI Finance  
Indonesia Jombang Branch Office**

**ABSTRACT**

**By:**  
**Putri Rizky Agustin**

**Dosen Pembimbing :**  
**Wenda Wahyu C.,SE.,MM**

*This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT. BFI Finance Indonesia Jombang Branch Office. The method used in this research is descriptive explanatory method. The data analysis used is multiple linear regression analysis. In taking the sample using accidental sampling technique, with a sample size of 101 respondents. The results of this study indicate that all respondents indicate that responsiveness, assurance, empathy variables have a positive and partially significant effect on customer satisfaction at PT. BFI Finance branch office in Jombang, while reliability and tangible have not partial effect on customer satisfaction at PT. BFI Finance, Jombang branch office. Apart from that, reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility also have a simultaneous effect on customer satisfaction at PT. BFI Finance, Jombang branch office.*

**Keywords :** *service quality, customer satisfaction, PT. BFI Finance*