

ABSTRAK

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheri terhadap kepuasan nasabah. Penggunaan variable-variabel tersebut mampu menyelesaikan permasalahan pada nasabah PT. Bank CIMB Niaga Cendrawasih Semarang.

Sampel penelitian ini adalah nasabah PT. Bank CIMB Niaga Cendrawasih Semarang, sejumlah 100 responden. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dari responden. Analisis regresi berganda yang dijalankan dengan perangkat lunak *Statistical Package Social Science (SPSS)*, digunakan untuk menganalisis data.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan inti dan kualitas layanan peripheri berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan inti berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah, dan kualitas layanan peripheri berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas layanan inti, kualitas layanan peripheri, dan kepuasan nasabah