ABSTRAK

Pada saat ini, Bank Central Asia dihadapkan pada kerasnya persaingan dalam dunia perbankan, dimana banyak bermunculan bank-bank baru yang menawarkan layanan guna menarik nasabah. Bank Central Asia adalah perusahaan yamg bergerak di bidang jasa perbankan. Sehingga dalam menghadapi persaingan yang demikian, perusahaan dituntut untuk dapat memuaskan nasabahnya dengan menciptakan produk-produk berkualitas sesuai dengan keinginan nasabah dan Bank Central Asia juga menentukan cara khusus untuk dapat bertahan dan lebih berkembang dalam era globalisasi ini.

Dalam penelitian ini digunakan uji validitas, uji reliabilitas, rata – rata hitung (mean), analisis regresi linier berganda, analisis koefisien determinasi berganda, analisis standartdized coefficient beta, dan uji hipotesis dengan menggunakan olahan dari program SPSS 11.5 for windows. Persamaan dari koefisien regresi linier berganda adalah sebagai berikut: $Y = -1,043 + 0,501.X_1 + 0,448.X_2 - 0,356.X_3 - 0,125.X_4 + 0,756.X_5$. Nilai koefisien determinasi berganda (R Square) sebesar 0.482 atau 48.2 %. Hal ini menunjukkan pengaruh antara variabel responsiveness (X₁), reability (X₂), assurance (X₃), emphaty (X₄), dan tangibles (X₅) terhadap variabel kepuasan nasabah PT. Bank Central Asia cabang Babatan Pantai, Surabaya (Y) adalah 48.2 %.

Berdasarkan uji reliabilitas maka dapat diketahui *Alpha Cronbach* masing - masing variabel lebih besar dari 0.5 hal ini menunjukkan bahwa semua variabel tersebut reliabel.

Berdasarkan uji hipotesa secara parsial dapat diketahui bahwa hipotesis dari semua variable yang diajukan, diduga variabel *Tangibles* (X₅) mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan nasabah dan dapat diterima kebenarannya karena pengaruhnya lebih besar bila dibandingkan dengan pengaruh variabel yang lain karena memiliki koefisien determinasi parsial tertinggi yaitu 0.756.