

**Pengaruh Pelayanan dan Produk terhadap
Kepuasan Nasabah
(Studi kasus pada Bank bjb KCP MTC)**

Oleh :

Rina Yuliani

A10140008

Pembimbing :

Dr. H.Suwarman, Ir.,SE.,MBA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan nasabah terhadap pengaruh Pelayanan dan Produk, serta untuk mengetahui Pengaruh Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank bjb KCP MTC.

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Deskriptif dan Verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari hasil kuesioner dengan teknik pengumpulan data secara studi dokumentasi. Metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Rancangan pengujian hipotesis menggunakan Uji Asumsi Klasik, persamaan Regresi Linier berganda, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, Uji t dan Uji F dengan bantuan Window SPSS 23.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan dan Produk secara parsial masing-masing berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Secara simultan Pelayanan dan Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan koefisien korelasi sebesar 0,796 menunjukkan hubungan yang kuat. Koefisien determinasi Pelayanan dan Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 57% sedangkan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Kata Kunci : Pelayanan, Produk dan Kepuasan Nasabah.

***The Effect of Service and Products on
Customer Satisfaction
(Study at Bank bjb KCP MTC)***

Written By:

RinaYuliani

A10140008

Preceptor:

Dr. H.Suwarman, Ir.,SE.,MBA

ABSTRACT

This study aims to determine the response of customers to the influence of Services and Products, as well as to determine the Influence of Services and Products on Customer Satisfaction at the Bank bjb KCP MTC.

The research method used is descriptive and verification methods. The data used is primary data sourced from the results of the questionnaire with data collection techniques in documentary studies. The sample method used was purposive sampling. The design of testing hypotheses using Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression equation, Correlation Coefficient, Determination Coefficient, t Test and F Test with the help of SPSS 23. Window was examined.

The results of the study indicate that the Services and Products are partially related to Customer Satisfaction. Simultaneously Services and Products have a significant effect on Customer Satisfaction with a coefficient of 0.796 indicating a strong relationship. The determination of Service and Product coefficient on Customer Satisfaction is 57% while the rest is 43% by other factors not examined.

Keywords: Service, Products and Satisfaction Nasabah.