

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK BTN KC BANDUNG

Oleh :

R. Muhamad Firza Margana

Pembimbing :

Dr. Sudi Rahayu, S.E., M.M.

ABSTRAK

Dewasa ini perbankan memiliki peranan yang sangat besar dalam memajukan perekonomian suatu negara. Kualitas Pelayanan mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap bank, Citra Perusahaan berfungsi sebagai pilihan nasabah untuk memperoleh keputusan untuk memilih jasa perbankan. Kepuasan Nasabah dapat tercipta apabila kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai keinginan nasabah dan citra perusahaan akan berdampak positif terhadap kepuasan nasabah.

Metode yang digunakan peneliti adalah metode *survey*, dengan pemilihan sampel pendekatan *non-probability sampling* dengan jumlah responden 100 orang yang merupakan nasabah bank BTN KC Bandung. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner dengan skala ordinal. Hasil penelitian menggunakan SPSS versi 22.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah secara persial. Kualitas pelayanan dan citra perusahaan secara simultan memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 90,6%, sedangkan sisanya merupakan pengaruh atau kontribusi dari variabel lain diluar penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND CORPORATE IMAGE TO
CUSTOMER SATISFACTION SAVINGS AT THE BANK BTN KC
BANDUNG***

Written by :

R. Muhamad Firza Margana

Preceptor :

Dr. Sudi Rahayu, S.E., M.M.

ABSTRACT

Today banks have a very big role in advancing the economy of a country. Quality of Service affects the level of confidence in the bank, Corporate Image serves as the choice of customers to obtain a decision to choose banking services. Customer Satisfaction can be created if the quality of service provided is according to the wishes of the customer and corporate image will have a positive impact on customer satisfaction.

The method used by the researcher is survey method, with sample selection of non-probability sampling approach with the number of respondents 100 people who are customers of bank BTN KC Bandung. Technique of collecting data through questionnaire with ordinal scale. The results of the study using SPSS version 22.

The result of the research shows that the influence of service quality and corporate image have an effect on the satisfaction of the customer in persial. Quality of service and corporate image simultaneously give influence to customer satisfaction equal to 90,6%, while the rest is influence or contribution from other variable outside of research.

Keywords: Service Quality, Corporate Image, Customer Satisfaction