

ABSTRAK

Engelbert Michael Reynold, NIM ; 2002–01–018. Pengaruh Tingkat Kepuasan, Pendapatan, Dan Jumlah Tanggungan Nasabah Terhadap Simpanan Pada Bank (Studi Kasus Pada BCA KCP Bintaro, Jakarta Selatan), di bawah bimbingan Dr. Ir. John E.H.J. FoEh, MSc.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Bank BCA terhadap tingkat kepuasan nasabah serta pengaruh tingkat kepuasan, pendapatan, dan jumlah tanggungan nasabah terhadap simpanan pada bank.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif dengan menggunakan diagram Kartesius untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah. Selanjutnya digunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi simpanan nasabah di BCA KCP Bintaro.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BCA KCP Bintaro sebesar 99,43 % berarti bahwa nasabah sudah puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan BCA KCP Bintaro sekalipun terdapat unsur-unsur kecil yang masih harus diperbaiki.

Hasil analisis regresi linear berganda yang dibagi berdasarkan kategori jumlah simpanan nasabah memberikan kesimpulan bahwa untuk keempat kategori dimaksud secara simultan variabel-variabel bebas (tingkat kepuasan, pendapatan dan jumlah tanggungan) berpengaruh secara sangat signifikan terhadap jumlah simpanan nasabah. Hasil uji parsial menunjukkan bahwa untuk kategori N1 sampai dengan N3, variabel kepuasan tidak berpengaruh terhadap simpanan nasabah sedangkan besarnya pendapatan dan jumlah tanggungan berpengaruh secara sangat signifikan terhadap jumlah simpanan nasabah. Hal yang asama juga terjadi pada kategori nasabah yang ke empat (N4), namun terdapat dua variabel bebas yang mempunyai hubungan berbanding terbalik dengan jumlah simpanan nasabah yaitu tingkat kepuasan nasabah dan jumlah tanggungan.

Untuk meningkatkan simpanan maka sebaiknya pelayanan terhadap nasabah ditingkatkan pula sehingga pada gilirannya kepuasan akan lebih meningkat. Dengan meningkatnya kepuasan nasabah maka diharapkan simpanan pun akan meningkat.