

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.

ABSTRACT

Engelbert Michael Reynold, NIM; 2002-01-018. Influence Mount Satisfaction, and have Responsibility Client Amount To Deposit Bank (case study at BCA KCP Bintaro, South Jakarta), under tuition of Dr. Ir. John E.H.J FoEh, MSc.

Target of research is to know influence of bank service level of BCA to store level satisfaction of client and also influence mount satisfaction, earnings, and client responsibility amount to deposit bank.

Method, which is used in this research of statistical analysis of, descript by using diagram of Kartesius to know store level satisfaction of client. Is here in after used by analysis of regression doubled linear to know factors influencing client deposit at BCA KCP Bintaro.

Result of research of show that quality of BCA KCP Bintaro equal to 99,43 % meaning that client have satisfied with given service performance is BCA KCP Bintaro even if there are small elements which still have to in improve repairing.

Result of doubled linear regression analysis which to pursuant to category of is amount of client deposit give conclusion that to is fourth for such category by simulation free variables (satisfaction store level, responsibility amount and earnings) having an effect on verily significant to amount of client deposit. Result of test of partial indicate that for the category of N1 up to N3, satisfaction variable do not have an effect on to client deposit while level of responsibility amount and earnings have an effect on verily significant to amount of client deposit. Is the same also happened in client category which to four (N4), but there are two free variable which have inversely proportional relation with amount of client deposit that is store level satisfaction of responsibility amount and client.

To increase deposit hence service better to client improved also so that in turn satisfaction will be more mount. At the height of satisfaction of client hence expected to deposit even also will mount.