

ABSTRAKSI

Indrayadi Cahya Kumala, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Dibimbing Oleh Endang Ruswanti)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan dan fasilitas Bank terhadap kepuasan nasabah. Pada Bank BCA Cabang Grogol Muawardi Area Jakarta Barat. Hipotesis sesuai dengan penelitian terdahulu, temuan penelitian bahwa dari ketiga variabel masing-masing berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder dengan instrumen penelitian kuisisioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data di analisa menggunakan metode analisis d Regresi Linier Berganda dengan menggunakan Software Statistik.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa dari tiga variabel masing-masing berpengaruh, Kualitas pelayanan tingkat signifikansi di atas 0.05 sehingga dapat dikatakan memiliki pengaruh terhadap kepuasan Nasabah. Dan Fasilitas Bank berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan Nasabah. Secara parsial, Kualitas pelayanan dan Fasilitas Bank terhadap kepuasan Nasabah.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas Bank, Kepuasan Nasabah.

ABSTRAC

Indrayadi Cahya Kumala, The Influence Of Service Quality And Bank Facility To Customer Satisfaction (Supervised By Endang Ruswanti) The purpose of this study is to determine the effect of service quality and facilities. At Bank BCA Branch Grogol Muawardi Area West Jakarta. Hypothesis according to previous research, research findings from three variables respectively.

This research uses primary data and secondary data with questionnaire research instrument. Sampling technique in this research using Non Probability Sampling with the number of respondents as much as 100 human. Data in the using the Multiple Linear regression tool using. Result of research from Quality of service level of significance he above 0.05 so it can be said have influence to satisfaction of Customer. And Bank Facilities Significant and positive impact on customer satisfaction. Partially, Service Quality and Bank Facility to Customer' satisfaction.

Keywords: Service Quality, Bank Facility, Customer Satisfaction.