

ABSTRAK

Ria Dwi Kusumayanti, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat. (Dibimbing oleh Lia Amalia)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat. Hipotesis penelitian sesuai penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan pada penelitian ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian menggunakan data primer dan sekunder dengan instrumen kesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel *non probability sampling*. Data akan dianalisa melalui uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *software* statistik.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat. Hasil penelitian tersebut sesuai dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dan terdapat pengaruh secara serempak antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan fleximax Bank Danamon Cabang Kebon Jeruk Intercon Jakarta Barat.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Ria Dwi Kusumayanti, The Influence Of Product Quality And Quality Of Service To Customer Satisfaction Of Fleximax Savings Bank Danamon Branch Of Kebon Jeruk Intercon West Jakarta. (Supervised by Lia Amalia)

The purpose of this study is to determine the effect of product quality and service quality to customer satisfaction of fleximax savings Bank Danamon Branch Kebon Jeruk Intercon West Jakarta. Hypothesis research according to previous research which suggests that the variable of product quality and service quality in this study has an effect on customer satisfaction.

The study used primary and secondary data with questionnaire instruments. The sampling technique used non probability sampling samples. The data will be analyzed through validity test, reliability test, and multiple linear regression analysis using statistical software.

The result of this research conclude that product quality and service quality have positive and signifikan influence to customer satisfaction of fleximax Bank Danamon Branch of Kebon Jeruk Intercon West Jakarta. The results of this study in accordance with the hypothesis that the quality of products and service quality have an influence on customer satisfaction. And there is simultaneous influence between product quality and service quality to customer satisfaction of fleximax savings Bank Danamon Branch Kebon Jeruk Intercon West Jakarta.

Keywords: Product Quality, Service Quality, and Customer Satisfaction.