

Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Kendal

NANDA FIRDAUS ADNINDA

(Pembimbing : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202540@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng kantor Cabang Kendal. Teknik sample yang digunakan adalah purposive sampling dengan responden nasabah simpanan minimal satu tahun. Analisa data menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian Uji-F menunjukkan bahwa Kualitas layanan (X1), Kualitas produk (X2), dan Nilai nasabah (X3) berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah (Y) secara simultan. Untuk hasil uji-t yaitu kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan menjadi variabel terbesar yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Nilai nasabah menjadi variabel kedua yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dan kualitas produk menjadi variabel ketiga yang mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Jateng kantor cabang Kendal.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Nilai Nasabah dan Kepuasan Nasabah

The Effect of Service Quality, Product Quality and Customer Value on Customer Satisfaction of Bank Jateng Branch Kendal

NANDA FIRDAUS ADNINDA

(Lecturer : Hertiana Ikasari, SE, M.Si)

*Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy &
Business, DINUS University*

www.dinus.ac.id

Email : 211201202540@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze The effect of service quality, product quality and customer value on customer satisfaction of Bank Jateng branch Kendal. The sample technique used is purposive sampling among customers as the respondent who saving a year minimumly. Data analysis used is multiple regression analysis. The result of F-Test is showed that service quality (X1), product quality (X2) and customer value (X3) have effect on customer satisfaction (Y) simultantly. For the result of T-Test is the service quality has showed positive and significant effect on customer satisfaction, product quality has showed positive and significant effect on customer satisfaction, customer value has showed positive and significant effect on customer satisfaction. The Service quality become the biggest variable that effect on customer satisfaction. Customer value become the second variable that effect on customer satisfaction. And Product quality become the third variable that effect on customer satisfaction of Bank Jateng branch Kendal.

Keyword : Service Quality, Product Quality, Customer Value and Customer Satisfaction