

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG SUDIRMAN PEKANBARU

NURI ASIANI
NPM: 142310005

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru pada periode 2017 yang berjumlah 61.492 nasabah. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik simple random sampling. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode regresi linier berganda dan data tersebut dianalisis menggunakan program SPSS Versi.23.0. Kemudian dilakukan analisis terhadap data, Analisis ini meliputi: uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta koefisien korelasi, dan koefisien determinasi. Dari analisis tersebut diperoleh persamaan regresi linear berganda: $Y = 2,850 + 0,237 X_1 + 0,419 X_2 + 0,267 X_3 + e$. Dimana variabel kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan rasa percaya (X_3) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil koefisien regresi yang didapat faktor yang paling dominan menunjukkan faktor kualitas pelayanan ($X_2 = 0,419$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti berpengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan nasabah dapat dilihat dari nilai faktor kualitas produk 2,024, faktor kualitas pelayanan 5,310, dan faktor rasa percaya 2,525. Kemudian melalui uji F diketahui bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dapat dilihat dari nilai Fhitung lebih besar dari Ftable ($63,225 > 2,70$). Dan melalui koefisien korelasi bahwa variabel independen dengan variabel dependen diketahui nilai R sebesar 0,815 atau setara dengan 81,5% yang berarti interprestasinya koefisien korelasinya sangat kuat. Dan dilihat dari koefisien determinasi bahwa Angka Adjusted R Square sebesar 0,653 menunjukkan bahwa 65,3% variabel kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi linear berganda.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Rasa Percaya dan Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

FACTORS THAT INFLUENCE CUSTOMER SATISFACTION IN. BNI BANK SYARIAH OFFICE BRANCH SUDIRMAN PEKANBARU

NURI ASIANI
NPM: 142310005

This research was conducted at PT. Bank BNI Syariah Sudirman Branch Office Pekanbaru. The purpose of this study is to determine the factors that influence customer satisfaction at PT. Bank BNI Syariah Sudirman Branch Office Pekanbaru. The population in this study were customers of BNI Syariah Sudirman Branch Office Pekanbaru in the 2017 period, amounting to 61,492 customers. The sample in this study were 100 respondents. The sampling technique in this study was carried out by simple random sampling technique. Methods of collecting data using a questionnaire. Data analysis in this study is descriptive quantitative by using multiple linear regression methods and the data is analyzed using the SPSS Version.23.0 program. Then an analysis of the data is carried out, this analysis includes: validity and reliability test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing through t test and F test, and correlation coefficient, and coefficient of determination. From the analysis obtained multiple linear regression equation: $Y = 2.850 + 0.237 X1 + 0.419 X2 + 0.267 X3 + e$. Where the variable of product quality (X1), service quality (X2) and trust (X3) has a positive effect on customer satisfaction. From the results of the regression coefficients obtained the most dominant factor shows the service quality factor (X2 = 0.419) to be the biggest factor that affects customer satisfaction. Hypothesis testing using the t test shows that the three independent variables studied proved to have a positive effect on the dependent variable customer satisfaction can be seen from the value of product quality factors 2.024, 5.310 service quality factors, and trust factor 2.525. Then through the F test it is known that the three independent variables together have a positive effect on customer satisfaction, can be seen from the value of Fcount greater than Ftable (63.225 > 2.70). And through the correlation coefficient that the independent variable with the dependent variable is known to the R value of 0.815 or equivalent to 81.5% which means the interpretation of the correlation coefficient is very strong. And seen from the coefficient of determination that the Adjusted R Square number of 0.653 indicates that 65.3% of customer satisfaction variables can be explained by the three independent variables in multiple linear regression equations.

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