

ABSTRAK

Nama : Krisnanda Lucky
Program Studi : Ekonomi Syariah
Judul : Pengaruh Fasilitas Pelayanan, Lokasi dan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh (Studi Kasus Kota Subulussalam)

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel fasilitas pelayanan, lokasi dan produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Aceh Syariah (studi kasus Kota Subulussalam). Penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 100 responden nasabah Bank Aceh Syariah KC Subulussalam. Data yang digunakan pada penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui jurnal dan buku serta dokumen pendukung lainnya. Alat analisis yang dipakai adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel fasilitas pelayanan dan produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah ditunjukkan dengan nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas pelayanan sebesar $4.045 > t_{tabel} 1,985$ dan t_{hitung} variabel produk sebesar $4.623 > t_{tabel} 1,985$. Hanya saja variabel lokasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $0.629 < t_{tabel} 1,985$. Sedangkan secara simultan variabel fasilitas pelayanan, lokasi dan produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan nilai f_{hitung} sebesar $65,416 > f_{tabel} 2,70$. Diharapkan pihak Bank Aceh Syariah dapat terus meningkatkan fasilitas pelayanannya serta terus mempertahankan kualitas produknya agar kepuasan nasabah tetap terjaga.

Kata Kunci: fasilitas pelayanan, lokasi, produk, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Name : Krisnanda Lucky
Study Program : Sharia Economics
Title : The Influence of Service Facilities, Location and Products on Customer Satisfaction at Bank Aceh (Case Study of Subulussalam City)

This thesis aims to determine whether there is a partial and simultaneous influence between service facility, location, and product variables on customer satisfaction at Bank Aceh Syariah (case study of Subulussalam City). This study uses a quantitative analysis method. The sample used in this study was 100 respondents of Bank Aceh Syariah KC Subulussalam customers. The data used in this study are two types, namely primary data and secondary data. Primary data were collected by means of observation and questionnaires, while secondary data were collected through journals, books, and other supporting documents. The analysis tool used is multiple linear regression. The results of the study indicate that partially, service facility and product variables have a significant effect on customer satisfaction, indicated by the t-value for the service facility variable of $4.045 > t\text{-table } 1.985$ and the t-value for the product variable of $4.623 > t\text{-table } 1.985$. However, the location variable has no effect and is not significant on customer satisfaction, evidenced by the t-value of $0.629 < t\text{-table } 1.985$. Meanwhile, simultaneously, the variables of service facilities, location, and products have a significant effect on customer satisfaction, as evidenced by the calculated f value of $65.416 > f\text{table } 2.70$. It is hoped that Bank Aceh Syariah can continue to improve its service facilities and maintain the quality of its products so that customer satisfaction is maintained.

Keywords: *service facilities, location, products, customer satisfaction*