

ABSTRAK

Nama : Utia Rahmi
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Pengalaman Nasabah, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BSI Sawang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, pengalaman nasabah dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada BSI Sawang. Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 114 responden yang menggunakan layanan BSI Sawang. Pengujian terdiri dari uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas. Uji hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), koefisien korelasi (R) dan uji parsial (uji-t). Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, pengalaman nasabah dan fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI Sawang. Hasil pengujian koefisien korelasi memperoleh nilai sebesar 0,515 yang artinya tingkat hubungan sedang. Sedangkan hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh hasil bahwa kepuasan nasabah pada masyarakat Sawang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, pengalaman nasabah dan fasilitas sebesar 24,5% sisanya sebesar 75,5% dipengaruhi oleh variabel di luar penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pengalaman Nasabah, Fasilitas, Kepuasan Nasabah dan BSI.

ABSTRACT

Name : Utia Rahmi

Study Program : Management

Title : The Influence of Service Quality, Customer Experience, and Facilities on Customer Satisfaction at BSI Sawang.

This study aims to determine how the influence of service quality, customer experience and facilities on customer satisfaction at BSI Sawang. The data used in this study are primary data obtained by distributing questionnaires to 114 respondents who use BSI Sawang services. The testing consists of validity and reliability tests using the Cronbach's Alpha method. The classical assumption test uses the normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test and normality test. Hypothesis testing uses the coefficient of determination (R^2), correlation coefficient (R) and partial test (t -test). The data analysis technique used is multiple linear regression with the help of SPSS software version 25. The results of the study indicate that the variables of service quality, customer experience and facilities partially have a positive and significant effect on customer satisfaction at BSI Sawang. The results of the correlation coefficient test obtained a value of 0.515 which means a moderate level of relationship. Meanwhile, the results of the coefficient of determination test obtained the result that customer satisfaction in the Sawang community is influenced by service quality, customer experience and facilities by 24.5%, the remaining 75.5% is influenced by variables outside this study.

Keywords: *Service Quality, Customer Experience, Facilities, Customer Satisfaction, and BSI.*