

ABSTRAK

Nama : Nuryana

Nim : 210410199

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Bank, Kepercayaan, Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Batuphat Timur Lhokseumawe

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra bank, kepercayaan, terhadap kepuasan nasabah pada bank bsi di batuphat timur lhokseumawe. Data yang di gunakan pada penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan cara membagikan kuesioner kepada 110 responden yang pengguna bsi. Uji kuesioner terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* uji asumsi klasik menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedasitas, dan uji normalitas. Uji hipotesis menggunakan uji koefisien determinasi (R^2), koefisien korelasi (R) dan berganda dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra bank, dan kepercayaan secara parsial kualitas pelayanan dan kepercayaan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan citra bank secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil pengujian koefisien korelasi memperoleh nilai sebesar 0,463 yang artinya tingkat hubungan sedang. Sedangkan hasil pengujian koefisien determinasi di peroleh hasil bahwa kepuasan nasabah pada bank bsi batuphat timur lhokseumawe di pengaruhi oleh kualitas pelayanan, citra bank, dan kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 21.4% di pengaruhi oleh faktor-faktor diluar penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Bank, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah Pada Bank BSI

ABSTRACT

Name : Nuryana
Student ID : 210410199
Title : *The Influence of Service Quality, Bank Image, and Trust on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) in Batuphat Timur, Lhokseumawe*

This study aims to determine the effect of service quality, bank image, trust, on customer satisfaction at BSI Bank in Batuphat Timur Lhokseumawe. The data used in this study are primary data obtained by distributing questionnaires to 110 respondents who are BSI users. The questionnaire test consists of validity and reliability tests using the Cronbach's Alpha method, classical assumption tests using normality tests, multicollinearity tests, heteroscedasticity tests, and normality tests. Hypothesis testing uses the coefficient of determination (R^2), correlation coefficient (R) and multiple tests using SPSS software version 25. The results of this study indicate that service quality, bank image, and trust partially have a positive and significant effect on customer satisfaction. While bank image partially has a negative and significant effect on customer satisfaction. The results of the correlation coefficient test obtained a value of 0.463 which means a moderate level of relationship. Meanwhile, the results of the coefficient of determination test showed that customer satisfaction at Bank BSI Batuphat Timur Lhokseumawe is influenced by service quality, bank image, and trust, which have a 21.4% influence on customer satisfaction, while factors outside this study are also affected.

Keywords : *Service Quality, Bank Image, Trust, Customer Satisfaction at Bank BSI*