

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA PT BCA FINANCE KANTOR PUSAT PONDOK INDAH JAKARTA SELATAN

Ruth Jesica Caroline

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh variabel Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah PT BCA Finance. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT BCA Finance di Wisma BCA Pondok Indah, Jakarta Selatan. Dalam menentukan ukuran sampel rumus yang digunakan adalah rumus roscoe karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti dan sampel yang digunakan adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer, sumber data diperoleh dari penyebaran kuesioner, dan pengumpulan data dari penelitian ini dari kuesioner yang telah disebar. Teknis analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F dengan tingkat kepercayaan adalah 5%. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah.

SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN CONFIDENCE AT HEAD OFFICE PT BCA FINANCE SOUTH OF JAKARTA

Ruth Jesica Caroline

Abstract

This study was conducted to examine the effect of variable Quality of Service and Customer Satisfaction Level of Confidence in PT BCA Finance. The population in this study are customers of PT BCA Finance in BCA Wisma Pondok Indah, South Jakarta. In determining the sample size formula used is roscoe formula because the population is not known with certainty and the sample was 100 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. The type of data used are primary data, data sources obtained from questionnaires, and collection of data from this study of the questionnaire that was distributed. Technical analysis used is multiple linear regression and hypothesis testing using t test and F test with confidence level is 5%. Results of this study is to show that all influential variables simultaneously and partially towards customer satisfaction.

Keywords : *Service quality, Confidence and Customer Satisfaction*

