

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah BNI KCP Bandara Juanda T1. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode slovin. Sampel dalam penelitian ini merupakan Nasabah Yang Menggunakan Jasa BNI KCP Bandara Juanda T1 dengan jumlah 493 nasabah. Data yang digunakan adalah data primer. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel *Tangible* memiliki nilai t hitung 3,144 > nilai t tabel 1,992 dengan tingkat signifikan 0,002 < 0,050, *Reliability* memiliki nilai t hitung 4,680 > nilai t tabel 1,992 dengan tingkat signifikan 0,000 < 0,050, *Responsiveness* memiliki nilai t hitung 3,382 > nilai t tabel 1,992 dengan tingkat signifikan 0,001 < 0,050, *Assurance* memiliki nilai t hitung 2,956 > nilai t tabel 1,977 dengan tingkat signifikan 0,004 < 0,050, dan *Empathy* memiliki nilai t hitung 3,024 > nilai t tabel 1,992 dengan tingkat signifikan 0,003 < 0,050 yang artinya variable tersebut mempunyai pengaruh secara simultan dengan baik terhadap variable terikat yaitu Kepuasan Nasabah yang dapat mengalami peningkatan secara signifikan pada penelitian ini, sedangkan variable *Trust* dengan nilai t hitung 1,241 < nilai t tabel 1,992 dengan tingkat signifikan 0,218 > 0,050 yang artinya tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menjelaskan bahwa mengetahui Pengaruh *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Trust* Terhadap Kepuasan Nasabah BNI KCP Bandara Juanda T1 sudah berjalan dengan baik, sehingga memberikan dampak yang positif

**Kata Kunci** : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Trust*

## **Abstract**

This study aimed to identify the effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Trust on Customer Satisfaction at BNI KCP Juanda Airport T1. The sampling method used is the slovin method. The sample in this study are customers who use the services of BNI KCP Juanda Airport T1 with a total of 493 customers. The data used was primary data. The method of analysis of the data used in this research was multiple linear regression . The results of this study indicate that the Tangible variable has a t-count value of 3.144 > a t-table value of 1.992 with a significant level of 0.002 <0.050, Reliability has a t-count value of 4.680 > a t-table value of 1.992 with a significant level of 0.000 <0.050, Responsiveness has a t-count value of 3.382 > a value of t table 1,992 with a significant level of 0.001 < 0.050, Assurance has a t count value of 2,956 > a t table value of 1,977 with a significant level of 0.004 < 0.050, and Empathy has a t count value of 3.024 > a t table value of 1.992 with a significant level of 0.003 < 0.050 which means that the variable has a good simultaneous influence on the dependent variable, namely Customer Satisfaction which can experience a significant increase in this study, while the Trust variable with a t-count value of 1.241 < t-table value of 1.992 with a significant level of 0.218 > 0.050 which means it has no effect on customer satisfaction. This explains that know the Effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Trust on Customer Satisfaction at BNI KCP Juanda Airport T1 has been going well, so as to give positive impact

***Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Trust***