

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK BRI Tbk (PERSERO) UNIT KLETEK SIDOARJO**

Kebutuhan nasabah yang terus meningkat dan didasari oleh tingkat kekritisannya yang semakin tinggi, cenderung menuntut pelayanan secara pribadi dan ikut dilibatkan dalam pengembangan suatu produk. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu industri perbankan di Indonesia dengan nasabah yang menginginkan program dan produk sesuai keinginan mereka. Citra bank salah satu di antara yang dapat terjadi karena adanya kualitas layanan yang baik dan memberikan kualitas produk yang akan berdampak pada kepuasan. Sinergi atas layanan dan citra bank yang baik akan berdampak pada kepuasan nasabah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah. Selain itu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Nasabah. Metode yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner dan untuk teknik analisis data menggunakan Uji Validitas, Uji Reabilitas, Uji F, Uji t, dan Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil penelitian analisis secara parsial menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) tidak berpengaruh positif yang berarti variabel tersebut tidak signifikan terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y). Hasil analisis secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas Produk (X2) berpengaruh positif yang berarti variabel tersebut terikat dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y). Hasil analisis secara simultan menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Variabel Kualitas Produk (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Kata kunci: Kepuasan, Nasabah, Kualitas Produk, Pelayanan, Perbankan

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION PT. BANK BRI Tbk (PERSERO) UNIT KLETEK SIDOARJO**

*Customer needs that continue to increase and are based on a higher level of criticality tend to demand personal service and be involved in developing a product. Bank Rakyat Indonesia (BRI) is one of the banking industries in Indonesia with customers who want programs and products according to their wishes. One of the bank's images can occur because of good service quality and providing quality products that will have an impact on satisfaction. Synergy on service and a good bank image will have an impact on customer satisfaction. The purpose of this study is to determine and analyze the quality of service and product quality affect customer satisfaction. In addition, to determine and analyze the quality of service and product quality simultaneously affect customer satisfaction. The method used in this study uses quantitative methods. Data collection techniques in this study, researchers will use questionnaires and for data analysis techniques using Validity Test, Reliability Test, F Test, t Test, and Multiple Linear Regression. Based on the results of partial analysis of research shows that the Service Quality Variable (X1) has no positive effect, which means that the variable is not significant to the Customer Satisfaction Variable (Y). The results of the partial analysis show that the product quality variable (X2) has a positive effect, which means that the variable is dependent and significant on the Customer Satisfaction Variable (Y). The results of the simultaneous analysis show that the Service Quality Variable (X1) and Product Quality Variable (X2) simultaneously have a positive and significant effect on the Customer Satisfaction Variable (Y).*

*Keywords: Satisfaction, Customer, Product Quality, Service, Banking*