

## ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh Produk Tabungan, Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya yang berjumlah 50 orang, sedangkan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 33 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 22.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*, dan uji asumsi klasik yang menunjukkan bahwa data normal, dan terbebas dari autokorelasi, multikolinearitas serta heteroskedastisitas. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan  $Y = 8.290 + 0.050 X_1 + 0.397 X_2 + 0.325 X_3$ . Dari hasil Uji F didapatkan hasil yaitu  $F_{hitung} (33.793) > F_{tabel} (2.54)$ , yang artinya Produk Tabungan (X1), Pelayanan (X2), Promosi (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa Produk Tabungan (X1), Pelayanan (X2), Promosi (X3) mempunyai pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Nasabah (Y) pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Pandugo Surabaya, dengan masing-masing memiliki  $t_{hitung}$  (0.423),  $t_{hitung}$  (4.306), dan  $t_{hitung}$  (3.134) yang lebih besar dari  $t_{tabel}$  (2,0484)

*Keywords:* Produk Tabungan, Pelayanan dan Promosi.

## ABSTRACT

*This study was intended to determine the effect of Savings Products, Services and Promotions on Customer Satisfaction at Bank Jatim, Pandugo Sub-Branch Office Surabaya. This research was conducted using a quantitative approach that is research that focuses on testing hypotheses with statistical method analysis tools and generating conclusions that can be generalized. The population used in this study were all employees of the Bank Jatim Sub-Branch Office Pandugo Surabaya totaling 50 people, while the number of samples used in this study were 33 respondents. The test equipment used was multiple linear regression analysis techniques with the help of SPSS 22.0 software. From the results of the research that has been done it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable, and the classic assumption test that shows that the data is normal, and free from autocorrelation, multicollinearity and heteroscedasticity. Multiple linear regression analysis obtained modeling  $Y = 8.290 + 0.050 X1 + 0.397 X2 + 0.325 X3$ . From the F Test results obtained results are  $F_{count} (33,793) > F_{table} (2.54)$ , which means Savings Products (X1), Services (X2), Promotion (X3) simultaneously have a significant effect on Customer Satisfaction (Y) at Bank Jatim Sub-Branch Office Pandugo Surabaya. From the t-test results it can be seen that Savings Products (X1), Services (X2), Promotions (X3) have a significant and positive influence on Customer Satisfaction (Y) at Bank Jatim, Pandugo Sub-Branch Office Surabaya, with each having  $t_{count} (0.423)$ ,  $t_{count} (4.306)$ , and  $t_{count} (3.134)$  which is greater than  $t_{table} (2,0484)$ .*

*Keywords: Savings Product, Service and Promotion.*