

ABSTRACT

**ANALYSIS OF EFFECT OF PRODUCT SAVINGS ON CUSTOMER
SATISFACTION**
(Case Study On Bank Victoria International Darmo Surabaya Branch)

By:
Moch Basir

This study aims to look at savings products Darmo Surabaya branch of Bank Victoria which has been accepted by the customer and the level of customer satisfaction on every service provided by the Bank Victoria to customers. The sample used in this study are customers of Bank Victoria Darmo Surabaya branch existing at the time the study was conducted. Statistical analysis used is regression analysis. Variables examined in this study is customer satisfaction which consists of three factors yaitu advantages (benefits), facilities (facilities), security (assurance). Based on the analysis of the most dominant variables that influence customer satisfaction is the facilities (facilities), therefore further enhances hasus other variables in order to draw to overcome the competition in the banking business.

Keywords: Customer satisfaction, advantages, facilities, security.

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PRODUK TABUNGAN YANG MELIPUTI KEUNGGULAN, FASILITAS DAN JAMINAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Oleh:
Moch Basir

Penelitian ini bertujuan untuk melihat produk tabungan Bank Victoria cabang Darmo Surabaya yang telah diterima oleh para nasabah serta tingkat kepuasan para nasabah pada setiap jasa yang diberikan oleh pihak Bank Victoria kepada nasabah. 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. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Victoria cabang Darmo Surabaya yang ada pada saat penelitian dilakukan. Analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah yang terdiri dari tiga faktor yaitu keunggulan (*benefit*), fasilitas (*facilities*), jaminan (*assurance*). Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh nilai koefisien regresi variabel keunggulan sebesar 0,304, variabel fasilitas sebesar 0,364 dan variabel jaminan sebesar 0,246. Dan nilai uji F sebesar $F_{hitung} 13,650 > F_{table} 2,77$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,50$ yang artinya variabel keunggulan, fasilitas dan jaminan secara simultan mempengaruhi Kepuasan nasabah. Hasil uji T variabel keunggulan bernilai $t_{hitung} = 2,505 > t_{Tabel} = 1,67303$, variabel fasilitas bernilai $t_{hitung} = 3,083 > t_{Tabel} = 1,67303$, dan variabel jaminan bernilai $t_{hitung} = 2,058 > t_{Tabel} = 1,67303$ yang artinya variabel keunggulan, fasilitas dan jaminan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Victoria secara parsial. Dan pada penelitian ini, ternyata variabel paling dominan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah fasilitas (*facilities*), oleh sebab itu harus lebih meningkatkan variabel-variabel yang lain agar menjadiimbang untuk mengatasi persaingan dalam bisnis perbankan.

Kata Kunci: Kepuasan nasabah, keunggulan, fasilitas, jaminan.