

## ABSTRAK

Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, dimulai dari proses keuangan maupun kegiatan usaha komersial yang manajemennya ditangani penuh oleh Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cab Sidoarjo dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut mampu membahagiakan nasabah dengan pelayanan yang diberikan, sehingga akan tercipta kepuasan nasabah. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa pembuktian atau kajian empiris lainnya yang dapat menjawab pengaruh sesungguhnya atas pelayanan prima, produk, promosi dan tempat terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh pelayanan prima, produk, promosi dan tempat terhadap kepuasan nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cab Sidoarjo.

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana data disajikan dengan angka dan analisis menggunakan statistik, dengan variabel pelayanan prima, produk, promosi, tempat dan kepuasan nasabah. Pada penelitian ini jumlah responden yang digunakan berjumlah 50 orang nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cab Sidoarjo. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Uji yang digunakan adalah validitas dan reliabilitas, regresi linier berganda serta uji F dan uji t.

Hasil menunjukkan ada pengaruh secara simultan dan parsial antara pelayanan prima ( $X_1$ ), produk ( $X_2$ ), promosi ( $X_3$ ), tempat ( $X_4$ ) kepuasan nasabah ( $Y$ ) di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cab Sidoarjo. Hasil ini membuktikan bahwa kepuasan nasabah dapat tercipta dengan adanya reputasi bank yang baik, pelayanan yang bagus, tanggapan karyawan yang cepat dan ramah, serta adanya jaminan yang diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cab Sidoarjo kepada nasabah.

**Kata Kunci: pelayanan prima, produk, promosi, tempat dan kepuasan nasabah**

## **ABSTRACT**

*The success of a company engaged in banking, starting from the financial and commercial management of business activities are handled fully by the East Java Regional Development Bank tbk cab Sidoarjo influenced by how the company is able to makes the customer with the services provided, that will create customer satisfaction. Therefore, it takes some proof or other empirical studies that can answer real influence on service excellence, product, promotion and place on customer satisfaction. This study aims to determine the effect of excellent service, product, promotion and place on customer satisfaction PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Sidoarjo tbk Cab.*

*The approach in this study using a quantitative approach, in which data is presented with numbers and analysis using statistics, with variable-rate service, product, promotion, place and customer satisfaction. In this study, the number of respondents who used amounted to 50 customers of PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Sidoarjo tbk Cab. The method used in this study is a survey method. Test used are validity and reliability, as well as the multiple linear regression F test and t test.*

*Results showed no effect simultaneously and partially the excellent service (X1), product (X2), promotion (X3), where (X4) customer satisfaction (Y) at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Sidoarjo tbk Cab. These results prove that customer satisfaction can be created with the bank's reputation is good, good service, fast response and friendly employees, as well as the guarantees provided by the East Java Regional Development Bank tbk Cab Sidoarjo to customers.*

**Keywords : excellent service, product, promotion, place and customer satisfaction**