

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN SIMPEDES DI BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. UNIT PANCASILA

Oleh:

Annisa Nur Azizah
NPM. 223404099

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh
Pembimbing II : Ageng Asmara Sani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada produk Tabungan Simpedes di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Pancasila. Penelitian ini dilandasi oleh pentingnya pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah, khususnya dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif asosiatif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 95 responden yang merupakan nasabah pengguna produk Tabungan Simpedes. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana, uji t, uji f, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien yang positif dan nilai signifikan uji t dan uji f lebih kecil dari 0,05. Uji t menunjukkan nilai thitung sebesar $12,472 > 1,984$ dan uji F menghasilkan nilai Fhitung sebesar $155,668 > F_{tabel} 3,94$. Selain itu, nilai R^2 sebesar 58,9% menunjukkan bahwa variabel pelayanan prima mampu menjelaskan variasi terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah, Tabungan Simpedes