

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN, LOKASI, DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus PT BPR Pasar Boja Cabang Semarang)

Oleh :Lintang Asmara Putri

16.05.51.0322

Penelitian ini dilakukan guna menganalisis pengaruh dari kualitas layanan, lokasi dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada PT BPR Pasar Boja Cabang Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari narasumber menggunakan keusioner. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPR Pasar Boja Cabang Semarang, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sebanyak 94 responden. Data diolah untuk pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil pengujian diperoleh bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan citra perusahaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Lokasi, Citra Perusahaan dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY, LOCATION, AND COMPANY IMAGE ON CUSTOMER SATISFACTION (Case Study of PT BPR Pasar Boja Semarang Branch)

Oleh :Lintang Asmara Putri
16.05.51.0322

This research was conducted to analyze the effect of service quality, location and company image on customer satisfaction at PT BPR Pasar Boja Semarang Branch. The type of data used is primary data obtained from informants using questionnaires. The population in this study were customers of BPR Pasar Boja Semarang Branch, with sampling using purposive sampling technique with a total of 94 respondents. The data were processed for hypothesis testing using multiple linear regression. The test results show that the service quality variable has a negative and significant effect on customer satisfaction, location has no significant effect on customer satisfaction, and company image has a significant positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Service quality, Location, Company image and Customer satisfaction.