

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, kepercayaan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan. Obyek penelitian dalam penulisan ini yaitu mahasiswa fakultas ekonomika dan bisnis unisbank pengguna tabungan *Xpresi* BCA. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Metode pengambilan data primer menggunakan metode kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan uji asumsi klasik (uji normalitas, uji *multikolinieritas*, uji *heteroskedastisitas*), uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), regresi linier berganda, uji model (uji f dan koefisien determinasi), uji hipotesis, Terdapat tiga (3) hipotesis yang di uji dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas layanan, kepercayaan, dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepercayaan, Citra perusahaan, dan Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effect of service quality, trust, and corporate image to customer satisfaction . The object of research in this writing is nisbank faculty of econonmics and business student Xpresi BCA savings user. The sampling technique in this study uses non-probability sampling with a purposive sampling data collection method with a sample size of 100 respondents. The primary data collection method uses the questionnaire method. Data analysis techniques used are the classic assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test), instrument test (validity and reliability test), multiple linear regression, model test (f test and coefficient of determination), hypothesis test. There are three (3) hypotheses that were tested in this study. The result on this research has partial service quality, trust, and company image has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service quality, Trust, Company image, and Customer satisfaction