

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PD. BPR. BANK BAPAS 69 MAGELANG KANTOR KAS SALAMAN

Oleh:

Ari Khoirul Fajri
12809134015

Penelitian yang dilakukan di PD. BPR. Bank Bapas 69 Magelang Kantor Kas Salaman ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PD. BPR. Bank Bapas 69 Magelang Kantor Kas Salaman, (2) Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada PD. BPR. Bank Bapas 69 Magelang Kantor Kas Salaman, (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama terhadap Kepuasan Konsumen pada PD. BPR. Bank Bapas 69 Magelang Kantor Kas Salaman.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah (1) observasi, (2) dokumentasi dan (3) kuesioner. Sedangkan teknik pengambilan sampel adalah *Sampling insidental* sebanyak 30 responden. Teknik analisis data yang digunakan, (1) Analisis regresi sederhana, t hitung, analisis regresi ganda, koefisien korelasi ganda, koefisien determinasi ganda, dan F hitung.

Hasil penelitian ini menunjukkan: (1) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada PD. BPR. Bank Bapas 69 Magelang kantor Kas Salaman. Hal tersebut dibuktikan dengan r^2 sebesar 0,659, r hitung sebesar 0,812 > r tabel 0,374 dengan taraf signifikan 5% dan N= 30. Uji t dengan hasil t hitung sebesar 7,356 > t tabel sebesar 1,699 dan persamaan regresinya adalah $Y = 0,585 + 0,496X$. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen pada PD. BPR. Bank Bapas 69 Magelang kantor Kas Salaman. Hal tersebut dibuktikan dengan r^2 sebesar 0,224, r hitung sebesar 0,473 > r tabel sebesar 0,374 dengan taraf signifikan 5% dan N= 30. Uji t dengan hasil t hitung sebesar 2,841 > t tabel sebesar 1,699 dan persamaan regresinya adalah $Y = 4,695 + 0,542X$. (3) Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Pada PD. BPR. Bank Bapas 69 Magelang Kantor Kas Salaman. Hal ini dibuktikan dengan hasil R^2 sebesar 0,663, R hitung sebesar 0,814 > r tabel sebesar 0,374 dengan taraf signifikan 5% dan N= 30. Uji F hitung sebesar 26,515 > F tabel sebesar 3,35 dan persamaan regresinya adalah $Y^1 = 1,849 + 0,527x_1 + (-0,090)x_2$.