

ABSTRACT

This study aims to know how Influence Products And Services Systems Customer Service In Application Smart Solution Customer Satisfaction at PT Bank Central Asia Tbk Branch Daan Two. Customer satisfaction is the influence of the mismatch between the importance of earlier and actual performance had felt after use. One of the factors that determine customer satisfaction is the perception of consumers regarding the quality of care that focuses on quality playanan, infrastructure, responsiveness, and empathy.

The population of this research is the customers who make transactions in PT Bank Central Asia Tbk Branch Daan Two. The sample in this study was 100 respondents. Pengambilak engineering samples in this study was conducted using a probability sample (Probability Sampling). The data type is the primary data. Data were collected by questionnaire. To analyze the data, do some engineering analysis: Descriptive Statistics, Data Quality Test, Classical Assumption Test, Test Multiple Linear Regression Analysis, Testing Hypothesis.

The results show the value of Cronbach's Alpha Product variables for 0970, Customer Service System Service for 0946, SMART SOLUTION Implementation of 0956 and amounted to 0,940 Customer Satisfaction. It can be concluded that the statements in the questionnaire is reliable because it has a Cronbach's Alpha values greater than 0.70. From the F test results also demonstrate the significant value of 0.000 less than 0.05 means H_0 H_a rejected and accepted, then the regression model could feasibly be used to predict product knowledge, system service Customer Service, and the application of SMART SOLUTION as independent variables jointly affect signifiksn against Satisfaction Customer as the dependent variable. From the test results Coefficient of Determination (Adjust R Square) of 0953 which means that the variable Products (X1), System Services Cistomer Service (X2), Application SMART SOLUTION (X3), and Customer Satisfaction (Y) on PT BCA Branch Daan Two of 95 , 3% and the remaining 4.7% is influenced by other factors not researched in this experiment.

Keywords: Product, Service System Customer Service, SMART SOLUTION, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Produk Dan Sistem Pelayanan *Customer Service* Dalam Penerapan Smart Solution Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia Tbk Cabang Daan Mogot Dua. Kepuasan nasabah merupakan pengaruh terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan yang berfokus pada kualitas pelayanan, sarana fisik, daya tanggap, dan empati.

Populasi dari penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di PT Bank Central Asia Tbk Cabang Daan Mogot Dua. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sampel probabilitas (*Probability Sampling*). Jenis datanya adalah data primer. Metode pengumpulan data dengan kuesioner. Untuk menganalisis data, dilakukan beberapa teknik analisis yaitu: Statistik Deskriptif, Uji Kualitas Data, Uji Asumsi Klasik, Uji Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* variabel Produk sebesar 0.970, Sistem Pelayanan *Customer Service* sebesar 0.946, Penerapan SMART SOLUTION sebesar 0.956, dan Kepuasan Nasabah sebesar 0,940. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan dalam kuesioner ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.70. Dari hasil uji F juga menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05 berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, maka model regresi layak dapat digunakan memprediksi pengetahuan produk, sistem pelayanan *Customer Service*, dan penerapan SMART SOLUTION sebagai variabel independen secara bersama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah sebagai variabel dependen. Dari hasil uji Koefisien Determinasi (*Adjust R Square*) sebesar 0.953 yang berarti variabel Produk (X1), Sistem Pelayanan *Customer Service* (X2), Penerapan SMART SOLUTION (X3), dan Kepuasan Nasabah (Y) pada PT BCA Cabang Daan Mogot Dua sebesar 95,3% dan sisanya sebesar 4,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Produk, Sistem Pelayanan Customer Service, SMART SOLUTION, Kepuasan Nasabah.*