

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the effect of service quality and product quality savings to customer satisfaction at Bank Mandiri Jakarta Mitrabahari. The subject of this research is the customers who have savings at Bank Mandiri Jakarta Mitrabahari. And samples in this study is 100 respondents using quantitative research methods. Therefore Statistical Package for Social Science (SPSS) v.20 have been used to analyzing data. The results of this study show partially with service quality variables and product quality positive and significant to customer satisfaction at Bank Mandiri KCP Jakarta Mitrabahari. This is evidenced by the significance value of each variable less than 0.05.*

*Keywords: Service Quality, Product Quality Savings, Customer Satisfaction*



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri KCP Jakarta Mitrabahari. Subjek pada penelitian ini adalah nasabah yang memiliki tabungan di Bank Mandiri KCP Jakarta Mitrabahari. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan metode kuantitatif. Karena itu analisis data yang digunakan adalah Statistical Package for Social Science (SPSS) v.20. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial bahwa variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk tabungan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri KCP Jakarta Mitrabahari. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi masing masing variabel kurang dari 0,05.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Tabungan, Kepuasan Nasabah.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA