

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, tingkat suku bunga dan lokasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank BCA. Teori penelitian ini menggunakan teori kepuasan nasabah sebagai grand teori dan teori kepatuhan.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan sample yang diperoleh 50 data menggunakan rumus jumlah indikator dikali 5 , teknik pengambilan sample menggunakan metode convenience adalah penentuan sampel dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti

Hasil penelitian sementara menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, variabel tingkat suku bunga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : kualitas layanan, tingkat suku bunga, lokasi dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, interest rates and location on customer satisfaction at Bank BCA. The theory of this research uses the theory of customer satisfaction as a grand theory and compliance theory.

This research method uses a quantitative method, with a sample obtained of 50 data using the formula for the number of indicators multiplied by 5, the sampling technique using the convenience method is determining the sample by selecting samples freely at the will of the researcher

The results of the temporary study state that service quality has a positive effect on customer satisfaction, the interest rate variable has a positive effect on customer satisfaction and location be

*Keywords: service quality, interest rate, location and customer satisfaction
positive influence on customer satisfaction.*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA