

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK BRIMO TERHADAP KEPUASAN NASABAH KCP BRI CABANG TEMBUNG

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada KCP Bank BRI Cabang Tembung Terhadap Kepuasan Nasabah dan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Brimo Terhadap Kepuasan Nasabah pada KCP BRI Cabang Tembung. Penelitian ini dilaksanakan di KCP BRI Cabang Tembung Kab . Deli Serdang Alamat Lokasi : jalan Besar Tembung No 104 kecamatan Percut Sei Tuan. Sampel pada penelitian ini adalah Nasabah KCP BRI Cabang Tembung. Analisis data dilakukan secara Statistik Deskriptif Dan Stastistik Inferensial.

Hasil Penelitian mengenai pengaruh kualitas Pelayanan dan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah, maka penulis merumuskan kesimpulan bahwa Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara simultan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan berpengaruh significant terhadap Kepuasaab Nasabah, Hasil uji hipostesis ditemukan bahwa secara persial Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, Serta hasil uji hipotesis ditemukan bahwa secara parsial Kualitas Produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Bank Bri Cabang Tembung untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan serta diterapkan sehibgga faktor tersebut dapat menjadi faktor pendukung untuk meningkatkan kepuasann nasabah, penelitian yang akan dilakukan selanjutnya supaya dapat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang belum diteliti dalam penelitian ini sehingga hasil penelitian dapat lebih menggambarkan kondisi sesungguhnya selama jangka panjang.

Kata Kunci : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Nasabah

THE INFLUENCE QUALITY AND BRIMO PRODUCT QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION OF BRI KCP TEMBUNG BRANCH

ABSTRACT

he conclusion of this research is to determine the influence of the quality of benefits on customer fulfillment in the BRI Tembung KCP section and to determine the influence of the quality of Brimo goods on customer fulfillment in the BRI Tembung KCP section. This investigation was carried out at KCP BRI, Tembung local service. Serdang Shop Position Address Jalan Besar TembungNo. 104, Percut Sei Tuan District. Those tested in this consideration are visitors to the BRI KCP Tembung Department. Information investigation is carried out using clear measurements and deductible measurements. There was an investigation into the influence of product quality and quality of goods on client fulfillment, the author concluded that the results of the proposition test determined that at the same time the quality of goods and the quality of benefits had a significant influence on client fulfillment. The emergence of test proposition settings that do not fully benefit quality features has an important impact on compliance. visitors, and the results of proposition testing establish that product quality does not have an important impact on client fulfillment. Bank Bri Tembung encourages improving the quality of benefits and quality of goods advertised and implemented so that these variables can become supporting variables for improvement. client fulfillment, another investigation will be carried out so that it can influence client fulfillment that has not been considered in this investigation so that the investigation that occurs can better describe the actual conditions in the long term.

Keyword : of Quality Benefits and Quality of Goods on visitors