

ABSTRAKSI

Harlan Lingga Baskara/152130014/ **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH PENGGUNA SIMPEDES (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambatan Kulon, Indramayu)** Dosen pembimbing : Dr.Susanta, M.Si. dan Dr. Meilan Sugiarto, S. M.Si.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Rambatan Kulon, Indramayu dalam menggunakan simpedes.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Rambatan Kulon, Indramayu yang menggunakan Simpedes dengan jumlah sebanyak 99 nasabah menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif, *cochran q test* dan analisis faktor. Pengusulan hipotesis dalam penelitian ini adalah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan simpedes pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rambatan Kulon, Indramayu.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh bahwa dari 40 item yang diujikan dan menghilangkan 8 item yang dibuktikan dengan nilai $Q \text{ hitung } (39,911) > X^2 \text{ tabel } (44,985)$, diperoleh sebanyak 32 item yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil nilai MSA pada analisis faktor diperoleh pada 32 item terdapat 4 item yang memiliki nilai MSA terkecil 0,414, 0,484, 0,421 dan 0,442 < 0.5 , yaitu Biaya administrasi awal kartu ATM rendah, Usia/daya tahan kartu ATM lama, Penyambutan nasabah dari karyawan BRI, Rasa bangga memakai tabungan simpedes (X5, X6, X20 dan X22) yang dikeluarkan dari faktor. Pada 28 item yang telah diujikan terbentuk 8 faktor dengan nilai *eigenvalue* > 1 .

Adapun 8 faktor tersebut diinterpretasikan faktor yang diberi nama Faktor Akses dan pelayanan, faktor kedua yaitu faktor keamanan, faktor ketiga yaitu faktor biaya, faktor keempat adalah Faktor Komunikasi dan Faktor Kesopanan, faktor kelima Kualitas yang dipresepsikan (*perceived quality*), faktor keenam Bukti Langsung (*Tangibles*) dan Faktor Jaminan (*Assurance*), faktor ketujuh Faktor Kemudahan dan faktor kedelapan *Understanding Customer*.

Saran dari penelitian ini adalah Pihak BRI Unit Rambatan Kulon Indramayu perlu memberikan pelatihan, kepada karyawan, sehingga karyawan lebih paham dengan tugas dan kewajiban mereka. Selain ini Pihak BRI Unit Rambatan Kulon Indramayu harus mempertahankan atau meningkatkan pelayanan, fasilitas yang diberikan kepada nasabah dan kenyamanan nasabah BRI Unit Rambatan Kulon Indramayu, sehingga kepuasan pelanggan dapat terjaga.

Kata kunci : Karakteristik Jasa, Kepuasan Nasabah