

ABSTRAK

PENGARUH NILAI NASABAH, KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG MEDAN GATOT SUBROTO

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh nilai nasabah, kepercayaan dan kualitas layanan e-banking terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Medan Gatot Subroto. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh nilai nasabah, kepercayaan dan kualitas layanan e-banking terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Medan Gatot Subroto.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah nilai nasabah, kepercayaan dan kualitas layanan e-banking berpengaruh positif dan signifikan serta berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Medan Gatot Subroto. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan uji asumsi klasik serta menggunakan regresi linear berganda untuk pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan nilai nasabah, kepercayaan dan kualitas layanan e-banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Medan Gatot Subroto. Uji parsial menunjukkan bahwa nilai nasabah tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Medan Gatot Subroto. Sedangkan kepercayaan dan kualitas layanan e-banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Medan Gatot Subroto.

Kata Kunci: Nilai Nasabah, Kepercayaan, Kualitas Layanan E-Banking, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

EFFECT OF CUSTOMER VALUE, TRUST AND QUALITY SERVICE E-BANKING ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. MEDAN BRANCH OF GATOT SUBROTO

Formulation of the problem in this research is the extent to which the influence of customer value, trust and quality of e-banking services to the customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Medan Branch of Gatot Subroto. The purpose of this study was to determine the effect of customer value, trust and quality of e-banking services to the satisfaction of the customers at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Medan Branch of Gatot Subroto.

The hypothesis of this research is customer value, trust and quality of e-banking services as well as a positive and significant effect either partially or simultaneously to customer satisfaction.

The population in this research is customers of BRI Medan Branch of Gatot Subroto. Samples taken 100 respondents by using Non-Probability Sampling. Analytical techniques used in this research is descriptive analysis and test assumptions of classical as well as using multiple linear regression to test the hypothesis.

The result of this research showed that simultaneously customer value, trust and quality of e-banking services are significantly affected on the customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Medan Branch of Gatot Subroto. Partial test showed that the customer value is not significantly affected on customer satisfaction PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Medan Branch of Gatot Subroto. Meanwhile, trust and quality of e-banking services are significantly affected on the customer satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Medan Branch of Gatot Subroto.

Keywords: Customer Value, Trust, Quality of E-Banking Services, Customer Satisfaction.