

ABSTRAK

Bank Sinarmas Medan merupakan salah satu Bank yang sudah lama berdiri dan memiliki banyak kantor cabang di kota Medan. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lokasi Bank, kualitas produk, kualitas pelayanan Anjungan Tunai mandiri (ATM) terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Tempat penelitian di Bank Sinar Mas Jalan mangkubumi No.18 Medan pada Desember 2021. Populasi adalah nasabah yang berkunjung pada periode Desember 2021 dengan jumlah 225 orang. Pengambilan sampel dilakukan menggunakan teknik Slovin, maka dapat ditetapkan sampel sebanyak 144 nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data dilakukan menggunakan uji-t dan uji-F. Hasil penelitian yang ditemukan bahwa lokasi Bank, kualitas produk, kualitas pelayanan Anjungan Tunai mandiri (ATM) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sinarmas Medan. Pengaruh tersebut sebesar 61,2%, sedangkan sisanya sebesar 38,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata kunci : Lokasi, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Bank Sinarmas Medan is one of the long-established bank and has many branch offices in the city of Medan. So this study aims to determine the influence of the Bank location, product quality, and service quality of automated Teller Machines (ATM) on customer satisfaction of PT Bank Sinarmas Medan. The method used in this study is a quantitative descriptive method. Research place at Bank Sinarmas Jalan Mangkubumi No.18 Medan in December 2021. The population is customers who visited in the December 2021 period with a total of 225 people. Sampling is carried out using the Slovin technique, so a sample of 144 customers can be determined. Data collection techniques using questionnaires. Data analysis techniques are performed using t-tests and F-tests. The results of the study found that the location of the Bank, product quality, service quality of automated Teller Machines (ATM) affect customer satisfaction of PT Bank Sinarmas Medan. The influence was 61.2%, while the remaining 38.8% was influenced by other variables that were not studied in this study.

Keywords: Location, Product Quality, Service Quality,
Customer Satisfaction