

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN, MOTIVASI DAN PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI TASPEN KC MEDAN

Ir. Deni Faisal Mirza, M.M.*

Kevin Yosua Orlando Sagala

Estetika Debora Sinaga

Program Studi Manajemen, Universitas Prima Indonesia

Studi ini bertujuan untuk menguraikan dampak Kepercayaan, Motivasi dan Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah dengan simultan dan parsial. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini memiliki 10.597 populasi nasabah dan 100 sampel nasabah. Random sampling digunakan dalam Teknik sampling dari penelitian ini, angket dan wawancara juga digunakan dalam Teknik untuk mengumpulkan data. Uraian data dengan uraian dari regresi linear berganda. Penelitian secara parsial mendapatkan angka $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan skor sig. $< 0,05$ atau $0,291 < 1,985$ dan $0,772 > 0,05$, mengartikan bahwa kepercayaan tidak berdampak dan signifikan secara parsial kepada tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian diperoleh skor $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan skor sig. $< 0,05$ atau $2,402 > 1,985$ dan $0,018 < 0,05$, mengartikan bahwasanya motivasi berdampak dan signifikan secara signifikan kepada tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian diperoleh skor $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan skor sig. $< 0,05$ atau $2,770 > 1,985$ dan $0,007 < 0,05$, mengartikan bahwa kepercayaan berdampak dan signifikan secara parsial kepada tingkat kepuasan nasabah. Hasil penelitian secara simultan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan skor sig. $< 0,05$, hasil nilai yang didapat dari pengolahan data ialah $F 8,534 > 2,70$ dan skor sig. $0,000 < 0,05$, yang mengartikan bahwasanya kepercayaan, motivasi dan pelayanan berdampak positif dan signifikan kepada tingkat kepuasan nasabah. Hasil uji koefisien determinasi yang didapat sebesar 18,6% yang dapat dilihat dari *Adjusted R Square* menunjukan variabel kepercayaan, motivasi dan pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 81,4% diuraikan dengan variable yang lain yang tidak ikut diteliti.

Kata Kunci : Kepercayaan, Motivasi, Pelayana., Tingkat Kepuasan