

ABSTRAK

Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Nasabah BPR SAGM Pusat Tepus Kabupaten Kediri

Dosen Pembimbing I : Ririn Wahyu Arida, S.E., MM.

Dosen Pembimbing II : Edi Murdiyanto, S.H., MM.

Peneliti / NPM : Risfa Devi Natalia – 17130210181

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bukti fisik terhadap kepuasan nasabah BPR SAGM Pusat Tepus Kabupaten Kediri. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, wawancara, observasi, dan pustaka/literatur, sedangkan teknik analisis yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan R^2 . Hasil penelitian ini adalah (1) Variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah secara simultan. (2) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (3) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. (4) Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Bukti Fisik, Kepuasan Nasabah.