

**PENGARUH *PHYSICAL FACILITY*, *TRUST* DAN *SERVICE QUALITY*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BPR BANK KERTIAWAN**

ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan Nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi fasilitas, juga ditentukan oleh kepercayaan, kualitas pelayanan, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *physical facility*, *trust* dan *service quality* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Bank Kertiawan.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 119 orang yang merupakan nasabah PT. BPR Bank Kertiawan yang berusia minimal 17 tahun. Teknik analisa yang digunakan adalah *Analisis Regresi Linier Berganda* dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner dan diolah menggunakan SPSS 25 version.

Hasil analisi menunjukkan bahwa variabel *physical facility*, *trust* dan *service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. *Trust* adalah variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah. Sehingga penting bagi perusahaan untuk memperhatikan fasilitas, kepercayaan dan kualitas pelayanan pada PT. BPR Bank Kertiawan.

Kata kunci: *physical facility*, *trust*, *service quality*, kepuasan nasabah

UNMAS DENPASAR

**PENGARUH PHYSICAL FACILITY, TRUST DAN SERVICE QUALITY
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BPR BANK KERTIAWAN**

ABSTRACT

Customer satisfaction is the customer's response to the discrepancy between the previous level of importance and the actual performance he feels after use. Customer satisfaction, apart from being influenced by perceptions of facilities, is also determined by trust, service quality, and personal as well as situational factors. This study aims to determine and analyze the effect of physical facility, trust and service quality on customer satisfaction at PT. BPR Bank Kertiawan.

The sampling method used is a non-probability sampling method with a purposive sampling approach. The number of samples used is as many as 119 people who are customers of PT. BPR Bank Kertiawan who is at least 17 years old. The analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis by collecting data using a questionnaire and processing using SPSS 25 version.

The results of the analysis show that the physical facility, trust and service quality variables have a positive and significant effect on customer satisfaction. Trust is the most dominant variable in influencing customer satisfaction. So it is important for companies to pay attention to the facilities, trust and quality of service at PT. BPR Bank Kertiawan.

Keywords: *physical facility, trust, service quality, customer satisfaction*

UNMAS DENPASAR