

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA
BANK SAMPAH TEGEH SARI LESTARI**

Abstrak

Dalam memenangkan persaingan didunia bisnis, perusahaan perlu meningkatkan kualitas produk atau jasa dengan harga yang bersaing. Usaha ini akan mampu mempengaruhi harapan konsumen serta menciptakan nilai yang maksimal dan akhirnya menciptakan kepuasan bagi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali pengaruh variabel kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank Sampah Tegeh Sari Lestari yang berlokasi di Jalan Gatot Subroto I No. 38 Tonja, Kecamatan Denpasar Utara, Kota Denpasar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Sampah Tegeh Sari Lestari sejumlah 400 orang. Jumlah sampel 80 orang dengan metode slovin. Metode pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t menggunakan SPSS *version 25.0 for Windows*.

Berdasarkan hasil pengujian dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah yang dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 7,930 serta nilai signifikan uji t sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah yang dapat dilihat dari nilai t_{hitung} sebesar 7,027 serta nilai signifikan uji t sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_2 diterima. Bagi peneliti di masa yang akan datang dapat memperbanyak variabel penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Kepuasan Nasabah.