

INTISARI

Penelitian ini berjudul “ Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada BRI Unit Godean I Kantor Cabang Sleman “. Latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang terdiri dari : faktor harga , faktor situasi, faktor pribadi, faktor kualitas pelayanan, faktor kualitas produk, faktor citra dan faktor pesaing dapat mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Godean I dan untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Godean I.

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah faktor kepuasan yang meliputi faktor harga , faktor situasi , faktor pribadi, faktor kualitas pelayanan, faktor kualitas produk, faktor citra dan faktor pesaing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Godean I ,dan hipotesis yang kedua adalah faktor kualitas produk merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BRI Unit Godean I. Adapun pengujian secara bersama- sama digunakan uji F, secara parsial digunakan uji t.

Dari pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, dari ketujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah yang terdiri dari faktor harga , faktor situasi , faktor pribadi , faktor kualitas layanan , faktor kualitas produk , faktor citra dan faktor pesaing mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah di BRI Unit Godean I , Kantor Cabang Sleman.
2. Faktor yang mempunyai pengaruh terbesar adalah faktor pribadi, hal ini sesuai dengan hasil uji hipotesis yang kedua dengan menggunakan uji parsial , dan faktor kualitas produk bukan merupakan faktor yang mempunyai pengaruh terbesar dari ketujuh faktor yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen / nasabah di BRI Unit Godean I.

Berdasarkan pada kesimpulan dan hasil penelitian ini dibuat implikasi sebagai berikut :

1. Sebaiknya BRI Unit Godean I lebih meningkatkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan , karena ada pengaruh signifikan positif yang tinggi antara faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan dengan kepuasan nasabah.
2. Sebaiknya BRI Unit Godean I meningkatkan faktor yang mempengaruhi kepuasan terutama faktor pribadi karena mempunyai pengaruh kepuasan yang lebih tinggi terhadap kepuasan nasabah dibandingkan dengan faktor kepuasan yang lain (faktor harga, faktor situasi, faktor kualitas pelayanan, faktor kualitas