

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan melakukan pengujian pengaruh pelayanan, kualitas produk dan lokasi terhadap kepuasan nasabah Bank Panin cabang Gresik. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka dan penyusunan hipotesis, juga data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 100 nasabah bank Panin cabang Gresik, dengan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis memperlihatkan bahwa pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, kualitas produk tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah, dan melalui uji F menyatakan variabel pelayanan, kualitas produk dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Panin cabang Gresik.

Kata kunci: Pelayanan, kualitas produk, lokasi, kepuasan nasabah, Bank Panin Cabang Gresik.

ABSTRACT

This study aims to test the influence of service, quality of product and the location of the customer satisfaction Panin Bank branch Gresik. Then conducted a literature review and hypothesis formulation, also data obtained from questionnaires to 100 customers Panin Bank branch Gresik, using nonprobability sampling technique. Tests carried out using linear regression. The results show that the partial effect of service on customer satisfaction, product quality is not partial effect on customer satisfaction, location partial effect on customer satisfaction, and through F test variable states of service, product quality and location simultaneously affect the Bank's customer satisfaction Panin branch Gresik.

Keywords: service, quality of product, location, customer satisfaction, Panin Bank Branch Gresik.