

Sri Maisyaroh, 12311093, *Service Quality Dan Amenities Terhadap Coustomer Satisfaction PT.BPR Mitra In CemawisMandiriCerme-Gresik, Management, Faculty of Economics, University of MuhammadiyahGresik.*

Abstrack

This study aims to examine and analyze. Service Quality and Amenities to Coustomer SatisfactionPT.BPR MitraMandiriCemawisCerme-Gresik This study used two independent variables consisting of Service Quality and Amenities to Coustomer Satisfaction variable in the form PT.BPR MitraCemawisMandiriCerme-Gresik.

This research was conducted in the District Cerme Gresik. The sample used in this study as many as 100. The sampling technique in this study using accidental sampling. The method used in this research is multiple linear regression analysis.

The results of this study indicate that the variable Service Quality and Amenities andCoustomerSatisfactionalways be considered. F-test of 19,872, with sig.0,000<0.05.

Keywords:Service Quality and Amenities to Coustomer Satisfaction PT.BPR Mitra In CemawisMandiriCerme-Gresik.

Sri Maisyaroh, 12311093,
Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. BPR Mitra
Cemawis Mandiri Cerme-Gresik, Manajemen, Fakultas Ekonomi,
Universitas Muhammadiyah Gresik.

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu independen yang terdiri atas Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Cerme Gresik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda. Analisis data menggunakan analisis jalur yang didahului dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan heteroskedastisitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik. Maka Kualitas Pelayanan dan Fasilitas harus selalu diperhatikan. Hasil uji F sebesar 19,872 dengan $\text{sig. } 0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Fasilitas terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPR Mitra Cemawis Mandiri Cerme-Gresik.*