

ABSTRAK

Tasya Herma Sabhila¹, 2022, NPM.18610154 Pengaruh Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bmt Ar-Rahmah Jaya Mulia Kantor Cabang Mandala Kec Bandar Mataram. Ratmono, SE², M.M, H. Suwanto², S.E M.M

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Lembaga keuangan mempunyai peranan yang sangat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian, disebabkan pertumbuhan perekonomian suatu bangsa memerlukan pola pengaturan pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dapat di manfaatkan untuk kesejahteraan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Untuk mengetahui Apakah variabel variabel promosi berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. 2) Untuk mengetahui Apakah variabel kualitas produk berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. 3) Untuk mengetahui Apakah variabel kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan nasabah. 4) Untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas produk, harga, distribusi dan promosi secara simultan terhadap Kepuasan nasabah. Metode survei dipilih sebagai sumber data primer. Metode survei fokus pada pengumpulan data responden yang memiliki informasi tertentu, sehingga memungkinkan peneliti untuk menyelesaikan masalah. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner atau angket. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen yang menggunakan produk telkom Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan jumlah sampel sebanyak 77 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi terhadap kepuasan Nasabah 2) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Produk terhadap kepuasan Nasabah produk Indihome. 3) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah. 4) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Promosi, Kualitas Produk dan pelayanan terhadap kepuasan Nasabah