

ABSTRAK

Sari, Yulita. 2020, pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Skripsi. Program studi manajemen. Fakultas ekonomi dan bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) H. Febriyanto, S.E., M.M., pembimbing (II) H. Suwanto, S.E., M.M.

Fasilitas yang baik dapat memberikan suatu dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan yang kuat dengan bank, sehingga pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Metro sehingga fasilitas dan pelayanan yang baik akan dipertahankan agar para nasabahnya merasa nyaman dengan apa yang telah diberikan oleh pihak Bank.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif asosiatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berdasarkan analisa kuantitatif terhadap variabel penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan kuesioner, uji validitas, uji reliabilitas, uji Normalitas, uji linieritas, serta uji regresi linier sederhana dengan uji t parsial dan uji koefisien determinasi.

Kesimpulannya, dari hasil analisis yang diproses setelah pengujian ditemukan bahwa Fasilitas mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Artinya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kota Metro masih perlu mendapat perhatian agar dapat membuat para nasabahnya tidak pergi ke bank lain.

Kata kunci : *Fasilitas, dan Kepuasan nasabah.*