

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi S-1 Manajemen
2022

Radinda Ardiana

120.2018.127

Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Banking*, Presepsi Kemudahan, Serta *Brand Image*, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Abdul Muis.

Uraian Abstrak

penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, *e-banking*, persepsi kemudahan, serta *brand image*, terhadap kepuasan nasabah bank BCA KCP abdul muis. Jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti kasus ini ialah kuantitatif. Dengan menggunakan data primer yang diambil menggunakan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 107 nasabah KCP Abdul Muis. Metode analisis yang digunakan analisis regresi linear berganda, uji t (parsial) dan uji F (simultan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabaah(2) *E-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. (3) Presepsi Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.(4) *Brand Image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Tinjauan islam mengenai Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, *E-Banking*, Presepsi Kemudahan, Serta *Brand Image*, Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA KCP Abdul Muis sudah sesuai dengan kaidah islam yakni melayani dengan kasih tulus, rasa empati, ikhlas dan, mengutamakan kepentingan nasabah.

Kata kunci: kualitas pelayanan, *e-banking*, persepsi kemudahan, *brand image*

dan, kepuasan nasabah.