

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (KTA)
PADA PT BANK CIMB NIAGA (PERSERO) TBK,
(KCP MALL TAMAN ANGGREK)**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Nama : Vian Indriyani

NIM : 041701503125179

Fakultas/Prodi : Ekonomi/Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2021

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA PERUSAHAAN DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH (KTA)
PADA PT BANK CIMB NIAGA (PERSERO) TBK,
(KCP MALL TAMAN ANGGREK)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

**SARJANA MANAJEMEN
Program Studi Manajemen – Strata 1**



Nama : Vian Indriyani

Nim : 041701503125179

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

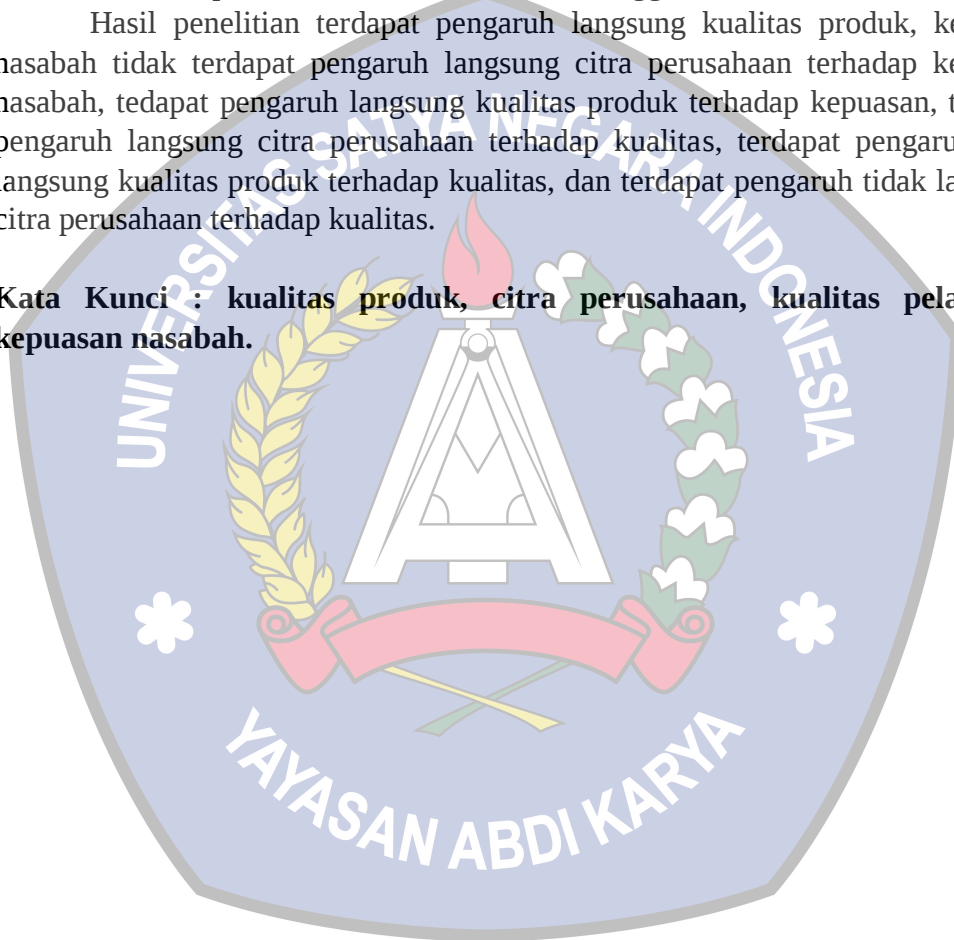
2021

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai Pengaruh kualitas produk, citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (KTA) pada PT Bank CIMB Niaga (Persero) Tbk (KCP Mall Taman Anggrek). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik probability sampling dengan penyebaran kuesioner terhadap seluruh Nasabah Bank cimb niaga (kcp mall taman anggrek) sebanyak 100 responden. Setelah data didapatkan, kemudian dianalisis menggunakan SPSS 23.

Hasil penelitian terdapat pengaruh langsung kualitas produk, kepuasan nasabah tidak terdapat pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh langsung kualitas produk terhadap kepuasan, terdapat pengaruh langsung citra perusahaan terhadap kualitas, terdapat pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap kualitas, dan terdapat pengaruh tidak langsung citra perusahaan terhadap kualitas.

Kata Kunci : kualitas produk, citra perusahaan, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah.



ABSTRACT

This research discusses the effect of product quality, corporate image and service quality on customer satisfaction (KTA) at PT Bank CIMB Niaga (Persero) Tbk (KCP Mall Taman Anggrek). This study uses quantitative methods. The sampling technique used is probability sampling technique by distributing questionnaires to all customers of Bank Cimb Niaga (KCP Mall Taman Orchid) as many as 100 respondents. After the data was obtained, it was analyzed using SPSS 23.

The results showed that there was a direct effect of product quality, customer satisfaction there was no direct influence of company image on customer satisfaction, there was a direct influence of product quality on satisfaction, there was a direct influence of company image on quality, there was an indirect effect of product quality on quality, and there was an indirect effect. corporate image on quality.

Keywords: product quality, corporate image, service quality, customer satisfaction.

