

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan suatu produk hasil perusahaan terhadap harapan yang diinginkan akan produk tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas produk kredit multiguna bank Jatim cabang RSUD Dr. Soetomo. Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif, sumber data yang digunakan yaitu data primer. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*). Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner atau angket yang digunakan untuk mendapatkan data dengan skala ordinal model 5 poin dan teknik analisis data yang digunakan yaitu regresi linear sederhana. Deskripsi Variabel X merupakan Kredit Multiguna dan variabel Y merupakan Kepuasan, memiliki hubungan positif, bila variabel independen naik maka variabel kepuasan akan naik atau terpenuhi. Hasil dari uji determinasi menunjukkan 39,5 % dari variasi variabel kepuasan dijelaskan oleh variabel Kualitas Produk Kredit Multiguna. Berdasarkan jawaban responden dalam kuisisioner menyatakan bahwa responden merasa puas dengan kualitas produk kredit multiguna yang diberikan oleh Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang RSUD Dr. Soetomo, hal ini dapat dibuktikan melalui hasil kuisisioner responden mayoritas merasa puas dengan perhitungan menggunakan Regresi Linear Sederhana *software* SPSS versi 19.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Produk, Regresi Linier Sederhana SPSS versi

19

ABSTRACT

Customer satisfaction is a feeling perceived by the customer after comparing a company's product to the desired expectations of the product. The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction on the quality of multipurpose credit products Bank Jatim branch RSUD Dr. Soetomo. The research method used is quantitative, the data source used is primary data. The type of research used in this research is explanatory research. The research instrument used is questionnaire or questionnaire used to obtain data with ordinal scale model 5 points and data analysis technique used is simple linear regression. Description of Variable X is Multipurpose Credit and Y variable is Satisfaction, have positive relation, if independent variable goes up then variable of satisfaction will rise or fulfilled. The result of determination test showed 39,5% from variation of satisfaction variable explained by variable of Multipurpose Credit Product Quality. Based on respondents' answers in the questionnaire stated that the respondents were satisfied with the quality of multipurpose credit products provided by the Regional Development Bank of East Java Branch RSUD Dr. Soetomo, this can be proven through the results of questionnaires majority respondents were satisfied with the calculation using Simple Linear Regression SPSS software version 19.

Keywords: *Satisfaction, Product Quality, Simple Linear Regression SPSS version 19*