

ABSTRAK

Tingkat kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa nasabah yang muncul setelah membandingkan hasil produk bank yang diharapkan dengan hasil produk bank yang didapatkan. Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan meliputi kinerja, fitur, reabilitas, kesesuaian, daya tahan, kemudahan operasi dan perbaikan, kesan kualitas ketika konsumen telah menggunakan produk tersebut, serta atribut bernilai lainnya. Indikator dari kepuasan nasabah pada suatu produk meliputi beberapa hal yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, biaya dan emosi. Tabungan SIMPEDA merupakan produk unggulan dari bank pembangunan daerah khususnya Jawa Timur, karena berbagai manfaat yang ditawarkan membuat nasabah merasa puas dan jumlah nasabah pengguna tabungan SIMPEDA akan terus meningkat setiap tahunnya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas tabungan SIMPEDA dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini juga dapat mempengaruhi jumlah nasabah tabungan Simpeda Bank Jatim. Penulis menggunakan metode regresi linear. Sampel dari penelitian ini adalah nasabah Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa indikator kualitas tabungan SIMPEDA yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah Keandalan dari produk tabungan SIMPEDA.

Kata kunci : Kepuasan nasabah, Tabungan SIMPEDA, Kualitas produk.

ABSTRACT

The level of customer satisfaction is the feeling of being happy or disappointed that the customer appears after comparing the expected results of the bank's products with the results of the bank's products. Product quality is the ability of a product to carry out including performance, features, reliability, suitability, durability, ease of operation and repair, the impression of quality when consumers have used the product, and other valuable attributes. Indicators of customer satisfaction on a product include several things, namely service quality, product quality, price, cost and emotion. Tabungan SIMPEDA is a superior product from regional development banks, especially East Java, because the various benefits offered make customers feel satisfied and the number of tabungan SIMPEDA user customers will continue to increase every year. The level of customer satisfaction can be influenced by product quality. This can also affect the number of customers of tabungan Simpeda Bank Jatim. The author uses quantitative research methods. The sample from this study is the customer of Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo. The results of the study show that the SIMPEDA savings quality indicator that affects customer satisfaction is the reliability of tabungan SIMPEDA products.

Keyword : *Customer satisfaction, Tabungan SIMPEDA, Product quality.*