# Turnitin Originality Report

Processed on: 14-Jul-2022 21:46 WIB
ID: 1870476501
Word Count: 4242

Similarity Index

13%

Similarity by Source:

| | |
|---|---|
| Internet Sources: | 10% |
| Publications: | 2% |
| Student Papers: | 11% |

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP KEPUASAN NASABAH DEPOSITO PADA BPR DANA CENTRAL MULIA By Hendi Supriantoro

4% match (student papers from 15-Mar-2021)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-16

2% match (student papers from 26-Nov-2018)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26

1% match (student papers from 27-Nov-2018)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27

1% match (student papers from 12-Mar-2021)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-12

1% match (student papers from 12-Mar-2021)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-12

1% match (student papers from 26-Aug-2021)
Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-08-26

1% match (Internet from 21-Oct-2020)
http://repository.lppm.unila.ac.id/5362/1/JBM_Volume_13_No_3_September_2017.pdf

1% match (Internet from 08-Jan-2022)
http://eprints.unpak.ac.id/2635/7/Prosiding%20FMIPA%20ke-9-2017-29Nov2017-YUNI%20SISWANTI.pdf

1% match ()
Bohari. 2014. "Pengaruh teknologi informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri Syariah Cabang Padangsidimpuan", 2019

1% match (Internet from 10-Oct-2020)
https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html

1% match ()
Jamhari, J. "ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAPKEPUASAN PENGUNJUNG HARION HOSTEL SYARIAH(Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)", 2018

Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN TINGKAT SUKU BUNGA TERHADAP End Match KEPUASAN Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27NASABAH End Match DEPOSITO
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27PADA BPR DANA End Match CENTRAL MULIA Hendi Supriantoro1, Dr. Suhardi2 1Program Studi Manajemen Bisnis, Universitas Putera Batam Email: hendicak@gmail.com
Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15Saat ini lingkungan bisnis yang bergerak sangat cepat dan dinamis dalam waktu yang singkat mengakibatkan persaingan yang semakin ketat, serta memersyaratkan nasabah setia, salah satunya BPR yang saat ini sangat pesat menyebar, mengakibatkan persaingan yang sangat ketat dan menantang. Salah satunya persaingan produk dalam BPR memiliki produk yang serupa yang berbeda pada setiapnya dapat menarik perhatian nasabah tersebutnya End Match atau melakukan deposito. Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15Akan End Match tetapi pelayanan Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15yang kurang baik dan kurangnya cara kerja yang tidak efisien menabung dalam jangka panjang. Sebagai lembaga keuangan yang menyandang End Match tingkat suku bunga yang ditawarkan dari bank akan mempengaruhi kepuasan nasabah deposito Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15sehingga nasabah ternyata akan dan mungkin selama tertunggu. Dalam suku berbatasan, bahwa salah satu pelayanan yang ditawarkan End Match kualitas pelayanan, tingkat suku bunga dan kepuasan nasabah.
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, tingkat suku bunga
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27berhadap End Match kepuasan
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27nasabah End Match deposito
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27pada End Match
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27BPR Dana Central Mulia. Desain penelitian yang dipundakan adalah penelitian kausalitas yang berkatan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dipetukan dengan menggunakan probability sampling sebagai End Match 105
Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert. Data yang terkumpul dianalisis dengan regresi sederhana SPSS versi 25 End Match 75
Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15diperoleh hasil t hitung 2,92 End Match kualitas pelayanan 3,492 tingkat suku bunga 5,996 2,92>1,983 pada taraf signifikansi 0,05 dan tingkat suku bunga 5,996>1,983 pada taraf signifikansi 0,05 dengan nilai sig 0,000<0,05 dengan nilai t 1,983 End Match,983
Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15simulasian t hitung > t tabel, untuk uji t hitung End Match 64,449 >
Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15tabel End Match 09
Begin Match to source 1 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2021-03-15pendmodelan End Match kualitas pelayanan dan
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27tingkat suku bunga berpengaruh signifikan End Match dan simultan
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27terhadap End Match kepuasan
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27nasabah End Match Keyword: pada
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27BPR Dana End Match Central Mulia
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27Batam End Match pada
Begin Match to source 3 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-27Kualitas Pelayanan Tingkat Suku Bunga End Match; Kepuasan Nasabah. PENDAHULUAN Pada dimasa saat sekarang banyak sekali bisnis yang memperkenalkan atau memberikan produk-produk yang mereka miliki baik itu berupa jasa maupun barang yang pada akhirnya dihadap dengan nasabah dapat di tentukan tidak barang dan jasa tersebut di lingkungan konsumen. Dalam hal ini tentunya perusahaan sangat menginginkan bahwa barang dan jasa dapat tersampaikan dengan baik kepada konsumen. Oleh karena itu perusahaan tentu harusalah dapat memperhatikan dan mempersiapkan beberapa strategi-strategi baik secara pelayanan maupun produk yang ditawarkan sehingga produk-produk yang ditawarkan dapat tetap bertahan dengan tetap pasar yang ada di dunia agar
Begin Match to source 10 in source list: https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html dapat terjual dengan baik. Adanya End Match beberapa hal dalam
Begin Match to source 10 in source list: https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html hakekat End Match pelayanan Begin Match to source 10 in source list: https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html yang dimaksudkan End Match yaitu
Begin Match to source 10 in source list: https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html terkait seberapa jauh kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, kualitas pelayanan yang End Match dimaksud
Begin Match to source 10 in source list: https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html adalah End Match memberikan strategi
Begin Match to source 10 in source list: https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html Hingga perusahaan dapat memberikan informasi atau data kepada nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rizal, 2020) yang menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Pada hasil table 4.14 koefisien variable tingkat suku bunga (X2) berpunilai 0,495 dan bernilai positif. Perihal ini menunjukan bahwa terhadap suatu keterkatan yang bersifat positif antara tingkat suku bunga (X2) dengan kepuasan nasabah (Y) bersenta pada table 4.16 tersentari kalau variabel tingkat suku bunga (X2) cenderung mempunyai nilai atau suatu hitung berpunilai 5,996 bersenta nilai yang bersifat signifikansi berpunilai 0,000 lebih kecil dari pada tingkat suku bunga yang tertapat atau suatu penelitian ini adalah t hitung = 5,996 lebih besarnya dari pada table t table = 1,983 bersenta
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfpula significansi = 0,[illegible] End Match,000
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfbehi End Match keciling
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfdari End Match pada
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdf 05. Sehingga End Match bisa dilakukan penarikan suatu kesimpulan bahwa Ho ditolak serta Ha diterima yaitu secara parsial kualitas pelayanan (X1) mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah (Y). Artinya kualitas pelayanan mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah. Dengan tersedianya kualitas pelayanan pada BPR Dana Central Mulia mempunyai kualitas pelayanan yang baik dari segi hal seperti memenuhi keinginan nasabah, memberikan solusi atau kelahan dari nasabah dan dengan cepat menanggapi pelayanan dan memberikan informasi atau data kepada nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rizal, 2020) yang menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Pada hasil table 4.14 koefisien variable tingkat suku bunga (X2) berpunilai 0,495 dan bernilai positif. Perihal ini menunjukan bahwa terhadap suatu keterkatan yang bersifat positif antara tingkat suku bunga (X2) dengan kepuasan nasabah (Y) bersenta pada table 4.16 tersentari kalau variabel tingkat suku bunga (X2) cenderung mempunyai nilai atau suatu hitung berpunilai 5,996 bersenta nilai yang bersifat signifikansi berpunilai 0,000 lebih kecil dari pada tingkat suku bunga yang tertapat atau suatu penelitian ini adalah t hitung = 5,996 lebih besarnya dari pada table t table = 1,983 bersenta
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfpula significansi = 0,[illegible] End Match,000
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfbehi End Match keciling
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfdari End Match pada
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdf 05. Sehingga End Match bisa dilakukan penarikan suatu kesimpulan bahwa Ho ditolak serta Ha diterima yaitu secara parsial kualitas pelayanan (X1) mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah (Y). Artinya kualitas pelayanan mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah. Dengan tersedianya kualitas pelayanan pada BPR Dana Central Mulia mempunyai kualitas pelayanan yang baik dari segi hal seperti memenuhi keinginan nasabah, memberikan solusi atau kelahan dari nasabah dan dengan cepat menanggapi pelayanan dan memberikan informasi atau data kepada nasabah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rizal, 2020) yang menunjukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Pada hasil table 4.14 koefisien variable tingkat suku bunga (X2) berpunilai 0,495 dan bernilai positif. Perihal ini menunjukan bahwa terhadap suatu keterkatan yang bersifat positif antara tingkat suku bunga (X2) dengan kepuasan nasabah (Y) bersenta pada table 4.16 tersentari kalau variabel tingkat suku bunga (X2) cenderung mempunyai nilai atau suatu hitung berpunilai 5,996 bersenta nilai yang bersifat signifikansi berpunilai 0,000 lebih kecil dari pada tingkat suku bunga yang tertapat atau suatu penelitian ini adalah t hitung = 5,996 lebih besarnya dari pada table t table = 1,983 bersenta
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfbehi End Match keciling
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfdari End Match pada
Begin Match to source 1 in source list: https://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdf 05. Sehingga End Match bisa dilakukan penarikan suatu kesimpulan bahwa Ho ditolak serta Ha diterima yaitu secara parsial tingkat suku bunga (X2) mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah (Y). Artinya tingkat suku bunga mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah. Dengan tersedianya tingkat suku bunga pada BPR Dana Central Mulia mempunyai tingkat suku bunga yang lebih tinggi yang lebih bagus jika di ikut dengan hadiah-hadiah atau souvenir yang diberikan untuk nasabah agar mempunyai daya tarik tersendiri dan dengan tingkat suku bunga yang lebih tinggi bagi masyarakat juga dapat berhak memilih bank mana yang ingin mereka apa yang mereka inginkan yang dapat memberikan kepuasan yang maksimal, ketika pada saat mereka menghimpun dana mereka dikan dengan aman tanpa ada rasa khawatir yang dirasakan oleh para nasabah. Menurut (Mawey, 2018) kepuasan merupakan memilih suatu produk dan pelayanan pada suatu bank yang menimpulkan rasa kepercayakan konsumen dan kualitas pelayanan. Dengan demikian dimana suatu produk dimilai dan dibandingkan dengan produk-produk yang dihasilkan oleh pesaing sehingga yang dihasilkan agar untuk lebih loyal. Dalam loyalitas pelanggan merupakan hal yang cukup penting bagi perusahaan terutama dalam produk yang ditawarkan. menurut (Wijaya, Belk, & Sartono, 2017) loyalitas merupakan suatu hal yang positif yang dapat dikatakan bagi perusahaan yang dimana mungkin rasa ketertarikan pelanggan terhadap produk secara terus-menerus dalam menggunakan jasa atau barang yang di tawarkan oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Dengan demikian pelanggan secara rutin berulang ulang datang untuk membeli atau menggunakan produk yang di tawarkan dan juga ketersediaannya untuk menawarkan kepada orang-orang tertentu yang ada di lingkungannya. Loyalitas pelanggan merupakan satu kepercayaan yang mendasar yang perusahaan dapatkan bagi pelanggan dan juga kemampuan untuk dapat dikembangkan dan juga kemampuan untuk dapat yang dikesukakan terhadap konsumen yang akan bergenjangan loyalitas kepada perusahaan. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS Menurut (Pandesia, 2017) menyatakan bahwa pelayanan sebagai salah satu upaya yang menjadikan perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan juga menyampaikan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu kualitas pelayanan juga bisa di artikan sebagai tolak ukur seberapa besar tingkat layanan yang telah di berikan sehingga untuk seberapa jauh bisa menakilukan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Menurut (Hidayah, 2017) kualitas kondisi yang mempengaruhi keadaan dinamis yang meliputi berupa
Begin Match to source 11 in source list: https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html proses data End Match keadaan sekitar Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. yang memenuhi harapan End Match yang di ekspetasikan. Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. Sehingga End Match
Begin Match to source 9 in source list: Rohani, Pupa dapat dipindukan bahwa kualitas pelayanan yang End Match menilai apakah
Begin Match to source 9 in source list: Rohani, Pupa bahwa dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mereka yang diharapkan dalam sasaran yang dituju. Menurut (Wijaya et al., 2017) di dalam dunia perbankan kualitas pelayanan diartikan sebagai konsep instrumen yang dimana kualitas pelayanan bekar dari beberapa gabungan beberapa variabel yang mempengaruhi tanggapan bagi pelanggan dan juga kemampuan dalam pelayanan seperti kualitas dari kesamanan, peralatan, kelengkapan fasilitas yang diberikan dan aspek lainnya yang menunjang bagi perusahaan agar nasabahnya dalam mengelapses pelayanan perbankan juh lebih mudah. Sehingga dapat dispinpukan bahwa kualitas pelayanan Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. merupakan suatu End Match kualitas
Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. yang End Match memberikan kepuasan Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. dimana yang
Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. End Match meliputi berupa Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. End Match keadaan sekitar
Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. yang memenuhi harapan End Match yang di ekspetasikan. Dalam (Pandesia et al., 2017) tertulisnya beberapa dimensi-dimensi yang di jelaskan untuk menilai kualitas pelayanan pada perbankan yang sebagai berikut: 1. Profesionalisme dan Keahlian (Professionalism and Skill). Yaitu kemandalan dalam tugas sehingga mencipitakan mutu tinggi dengan sikap dalam sebuah pekerjaan dengan melalui pelatihan. 2. Sikap dan Perilaku (Attitude and Behavior). Merupakan sebuah tindakan yang memilik tatap pendirian dan kepercayaan yang dilakukan bisa berupa objek yang mempengaruhi sikap yang berkaitan perilaku dengan bentuk-bentuk faktor yatu kesadaran, tingkah-laku dan juga persasan. 3. Akses dan Fleksibel (Accessibity and Flexibility). Perusahaan yang fleksibel dengan memakai strategi manajerial agar dapat mengadopsi konsumen-konsumennya lebih merasa fleksibilitas dalam merasakan kualitas pelayanan yang didapat. 4. Kehandalan dan Kepercayaan (Reliability and Trustworthiness). Kepercayaan yang dibangun dan dapat dipakai dengan baik yang dapat memberikan salah satu kehandalan bagi pelanggan dan juga bisa mendapat kepercayaan dari pelanggan yang lainnya. 5. Pemulihan (Recovery) Pemulihan dijadikan kesempatan dimana pelanggan memberikan saran yang dirasakan ketidaksyamanan yang meraka sampaikan, sehingga dapat dimanfaatkan untuk perbaikan dan pelayanan produk yang ada dikemudian hari. Adapun indikator dalam kualitas pelayanan yang digunakan oleh (Pandesia et al., 2017) yang menurut (Pandesia et al., 2017), yatu: 1. Kesandalan Merupakan kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat sesuai dengan tujuan tanpa adanya kegagalan pada saat dalam melaksanakannya. 2. Daya tanggap Merupakan keahlian yang cepat atau responsive dalam memberikan solusi atas kelahan yang diberikan nasabah dan memberikan pelayanan dalam memberikan informasi atau data kepada nasabah. 3. Jaminan Pengetahuan, kesmapatan dan kesopanan yang dapat dipercayai oleh nasabah sesuai dengan etika perusahan dan juga mampu memberikan rasa aman pelanggan. 4. Empati Yatu memberikan respond yang efektif kepada pelanggan dengan adanya rasa peduli dan perhatian kepada setiap pelanggan secara individual. 5. Bukti fisik Yatu pemanfaatan fasilitas fisik, karyawan dan peralatan yang bersih dan nyaman dari pelayanan yang diberikan. Dalam (Sari et al., 2019) tingkat suku bunga merupakan suatu pemasukan yang dibangun sebagai pemberian dari dalam jangka waktu tertentu dan juga dalam waktu tertentu. Didalam ilmu ekonomi dijelaskan suku bunga merupakan suatu hasil upah atau imbalan yang di bayarkan dengan nominal angka persen yang disepakati, bunga harus dibayar atas meminjamkan dan meminjam dimana yang telah disepakati kesepakatan yang telah dibuat dan dan memperoleh keuntungan. Sedangkan menurut (Dewi, 2016) tingkat suku bunga di jelaskan jumlah uang yang dibayarkan dikular dalam rupiah dalam jangka waktu perbulan atau bahkan pertahun untuk setiap bunga yang akan diberikan. Menurut (Nugraha, Atiya, & Badjra, 2018) tingkat suku bunga berpengaruh terhadap kondisi perekonomian yang sudah berlangsung pada masa saat sekarang, dengan terjadinya peningkatan suku bunga maka akan berpengaruh terhadap kondisi perusahan dalam memberikan pinjaman kepada nasabah yang ingin meminjam suku bunga produksi meningkat. Dengan terjadinya penurunan suku bunga yang di berikan oleh perusahaan maka nasabah atau konsumen pun menunda dan akan berdatih kepada bunga yang jauh lebih tinggi hal ini akan menyebabkan tidak perusahaan mendapatkan keuntungan. Menurut (Sari et al., 2019) tingkat suku bunga merupakan suatu hasil dari pinjaman dan juga suatu hasil dari jasa. Didalam ilmu ekonomi dijelaskan suku bunga merupakan suatu hasil upah atau pun imbalan yang di bayarkan dengan nominal angka persen yang disepakati, bunga harus dibayar atas meminjamkan dan meminjam dimana yang telah disepakati kesepakatan yang telah dibuat dan dan memperoleh keuntungan. Menurut (Sari et al., 2019) tingkat suku bunga merupakan suatu hasil dari pinjaman dan juga suatu hasil dari jasa. 3. Produk yang kompetitif Yatu menawarkan suku bunga yang lebih tinggi kepada nasabah dibandingkan dengan produk kompetitif lainnya 4. Jaminan pihak ketiga Yatu Membantu memperkenalkan produk agar lebih mudah memahami prosedur pemberian sesuai dengan aturan yang ditarapkan supaya dengan mudah mengajukan pinjaman dengan bunga yang telah disepakati. Kata kepuasan berasal dari kata latin yaitu satisfaction yang yang diartikan sebagai cukup baik dan berfindak atau melakukan. Yang dijabarkan dimaksud yatu suatu kondisi yang dirasakan merasa pemenuhan yang dinginkan terealisasikan oleh pelanggan. Kepuasan nasabah deposito tingkat dimana nasabah merasakan pelayanan dari produk yang ada dibandingkan dengan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan. Oleh sebab itu setiap konsumen yang merasakan kepuasan setelah memakai produk yang mereka beli, akan melakukan transaksi terus menerus dan menanti-nanti produk selanjutnya yang akan dia pakai selanjutnya menurut (Suwarsito & Aliya, 2020). Sedangkan menurut (Novianti, Endri, 2018) kepuasan merupakan rasa yang timbul yang berada pada diri disetiap pelanggan yang dimana mereka akan mempertimbangkan dengan cara membandingkan dari produk yang ada dibandingkan dengan harapan yang ingin dipenuhi oleh konsumen atau melakukan tahap mengeliminasi bagi produk-produk yang telah digunakan sebelumnya dari pengalaman dalam pemakain produknya, bagi produk yang sering digunakan itu artinya bahwa konsumen merasa puas atas produk yang telah dipilih. Memakai produk yang bersangkutan di evaluasi melalui pertimbangan keseluruhan dengan atas hasil ulcaran, kebutuhan, pemakaian yang diharapkan dapat terpenuhi dengan cara membandingkan dalam bangsan kualitas pelayanan yang dibentuk dan sebagai kualitas pelayanan yang telah di berikan sehingga untuk seberapa bisa menakilukan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Adapun indikator dalam kupuasan pelanggan pada penelitian ini yang digunakan menurut Sofiha, 2018), yatu:
Begin Match to source 7 in source list: http://repository.lppm.unila.ac.id/5362/1/JBM_Volume_13_No_3_September_2017.pdf1. Nasabah senang melakukan pembelian, 2. Berikutnya pelanggan nasabah puas End Match dengan pelayanan yang diberikan.
Begin Match to source 7 in source list: http://repository.lppm.unila.ac.id/5362/1/JBM_Volume_13_No_3_September_2017.pdf1. Produk sudah memenuhi harapan nasabah, 2. Secara keseluruhan nasabah merasa bahwa produk End Match dan pelayanan yang diberikan atau ditawarkan
Begin Match to source 7 in source list: http://repository.lppm.unila.ac.id/5362/1/JBM_Volume_13_No_3_September_2017.pdfdalam memperoleh End Match pelanggan.
Begin Match to source 7 in source list: http://repository.lppm.unila.ac.id/5362/1/JBM_Volume_13_No_3_September_2017.pdf1. tidak complain atau tidak End Match. METODE PENELITIAN Teknik Jenis Begin Match to source 2 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26penelitian adalah pedoman atau prosedur untuk melakukan suatu tindakan secara ilmiah. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian merupakan cara untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey. Menurut (Ghozali, 2018:21), Begin Match to source 2 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26Menurut End Match (Widoyoko et al., 2018:35), adapun jenis Begin Match to source 2 in source list: Submitted to Universitas Putera Batam on 2018-11-26penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan dan permasalahan dalam penelitian ini, maka yang dimanfaatkan adalah metode penelitian kuantitatif. Jenis
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdf2. Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfdipundakan adalah penelitian kausalitas yang berkatan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dipetukan dengan menggunakan probability sampling sebagai End Match 105
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdf responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala likert. Data yang terkumpul dianalisis dengan regresi sederhana SPSS versi 25 End Match 75
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfdiperoleh hasil t hitung 2,92 End Match kualitas pelayanan 3,492 tingkat suku bunga 5,996 2,92>1,983 pada taraf signifikansi 0,05 dan tingkat suku bunga 5,996>1,983 pada taraf signifikansi 0,05 dengan nilai sig 0,000<0,05 dengan nilai t 1,983 End Match,983
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfsimulasian t hitung > t tabel, untuk uji t hitung End Match 64,449 >
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdf tabel End Match 09
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfpendmodelan End Match kualitas pelayanan dan
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdftingkat suku bunga berpengaruh signifikan End Match dan simultan
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfterhadap End Match kepuasan
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfnasabah End Match Keyword: pada
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdf BPR Dana End Match Central Mulia
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdfBatam End Match pada
Begin Match to source 8 in source list: http://eprints.upnyk.ac.id/2635/7/Prosiding FMI ke-9-2017-29Nov2017-YUNI SISWANTI.pdf 05. Sehingga End Match bisa dilakukan penarikan suatu kesimpulan bahwa Ho ditolak serta Ha diterima yaitu secara parsial tingkat suku bunga (X2) mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah (Y). Artinya tingkat suku bunga mampu memberi suatu pengaruh yang bersifat signifikan pada kepuasan nasabah. Dengan tersedianya tingkat suku bunga pada BPR Dana Central Mulia mempunyai tingkat suku bunga yang lebih tinggi yang lebih bagus jika di ikut dengan hadiah-hadiah atau souvenir yang diberikan untuk nasabah agar mempunyai daya tarik tersendiri dan dengan tingkat suku bunga yang lebih tinggi bagi masyarakat juga dapat berhak memilih bank mana yang ingin mereka apa yang mereka inginkan yang dapat memberikan kepuasan yang maksimal, ketika pada saat mereka menghimpun dana mereka dikan dengan aman tanpa ada rasa khawatir yang dirasakan oleh para nasabah. Menurut (Mawey, 2018) kepuasan merupakan memilih suatu produk dan pelayanan pada suatu bank yang menimpulkan rasa kepercayakan konsumen dan kualitas pelayanan. Dengan demikian dimana suatu produk dimilai dan dibandingkan dengan produk-produk yang dihasilkan oleh pesaing sehingga yang dihasilkan agar untuk lebih loyal. Dalam loyalitas pelanggan merupakan hal yang cukup penting bagi perusahaan terutama dalam produk yang ditawarkan. menurut (Wijaya, Belk, & Sartono, 2017) loyalitas merupakan suatu hal yang positif yang dapat dikatakan bagi perusahaan yang dimana mungkin rasa ketertarikan pelanggan terhadap produk secara terus-menerus dalam menggunakan jasa atau barang yang di tawarkan oleh perusahaan dalam kurun waktu tertentu. Dengan demikian pelanggan secara rutin berulang ulang datang untuk membeli atau menggunakan produk yang di tawarkan dan juga ketersediaannya untuk menawarkan kepada orang-orang tertentu yang ada di lingkungannya. Loyalitas pelanggan merupakan satu kepercayaan yang mendasar yang perusahaan dapatkan bagi pelanggan dan juga kemampuan untuk dapat dikembangkan dan juga kemampuan untuk dapat yang dikesukakan terhadap konsumen yang akan bergenjangan loyalitas kepada perusahaan. KAJIAN PUSTAKA DAN PEGEMBANGAN HIPOTESIS Menurut (Pandesia, 2017) menyatakan bahwa pelayanan sebagai salah satu upaya yang menjadikan perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan juga menyampaikan kualitas layanan yang diberikan. Selain itu kualitas pelayanan juga bisa di artikan sebagai tolak ukur seberapa besar tingkat layanan yang telah di berikan sehingga untuk seberapa jauh bisa menakilukan ekspektasi yang diharapkan oleh konsumen tersebut. Menurut (Hidayah, 2017) kualitas kondisi yang mempengaruhi keadaan dinamis yang meliputi berupa
Begin Match to source 11 in source list: https://d.123dok.com/document/q7w702kz-analisa-kepuasan-konsumen-kualitas-pelayanan-studi-kasus-bandung.html proses data End Match keadaan sekitar Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. yang memenuhi harapan End Match yang di ekspetasikan. Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. Sehingga End Match
Begin Match to source 9 in source list: Rohani, Pupa dapat dipindukan bahwa kualitas pelayanan yang End Match menilai apakah
Begin Match to source 9 in source list: Rohani, Pupa bahwa dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan mereka yang diharapkan dalam sasaran yang dituju. Menurut (Wijaya et al., 2017) di dalam dunia perbankan kualitas pelayanan diartikan sebagai konsep instrumen yang dimana kualitas pelayanan bekar dari beberapa gabungan beberapa variabel yang mempengaruhi tanggapan bagi pelanggan dan juga kemampuan dalam pelayanan seperti kualitas dari kesamanan, peralatan, kelengkapan fasilitas yang diberikan dan aspek lainnya yang menunjang bagi perusahaan agar nasabahnya dalam mengelapses pelayanan perbankan juh lebih mudah. Sehingga dapat dispinpukan bahwa kualitas pelayanan Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. merupakan suatu End Match kualitas
Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. yang End Match memberikan kepuasan Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. dimana yang
Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. End Match meliputi berupa Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. End Match keadaan sekitar
Begin Match to source 11 in source list: Jamhari, J. yang memenuhi harapan End Match yang di ekspetasikan. Dalam (Pandesia et al., 2017) tertulisnya beberapa dimensi-dimensi yang di jelaskan untuk menilai kualitas pelayanan pada perbankan yang sebagai berikut: 1. Profesionalisme dan Keahlian (Professionalism and Skill). Yatu kemandalan dalam tugas sehingga mencipitakan mutu tinggi dengan sikap dalam sebuah pekerjaan dengan melalui pelatihan. 2. Sikap dan Perilaku (Attitude and Behavior). Merupakan sebuah tindakan yang memilik tatap pendirian dan kepercayaan yang dilakukan bisa berupa objek yang mempengaruhi sikap yang berkaitan perilaku dengan bentuk-bentuk faktor yatu kesadaran, tingkah-laku dan juga persasan. 3. Akses dan Fleksibel (Accessibity and Flexibility). Perusahaan yang fleksibel dengan memakai strategi manajerial agar dapat mengadopsi konsumen-konsumennya lebih merasa fleksibilitas dalam merasakan kualitas pelayanan yang didapat. 4. Kehandalan dan Kepercayaan (Reliability and Trustworthiness). Kepercayaan yang dibangun dan dapat dipakai dengan baik yang dapat memberikan salah satu kehandalan bagi pelanggan dan juga bisa mendapat kepercayaan dari pelanggan yang lainnya. 5. Pemulihan (Recovery) Pemulihan dijadikan kesempatan dimana pelanggan memberikan saran yang dirasakan ketidaksyamanan yang meraka sampaikan, sehingga dapat dimanfaatkan untuk perbaikan dan pelayanan produk yang ada dikemudian hari. Adapun indikator dalam kualitas pelayanan yang digunakan oleh (Pandesia et al., 2017) yang menurut (Pandesia et al., 2017), yatu