

**PENGARUH FASILITAS, KEPERCAYAAN, DAN KUALITAS PELYAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPRS JABAL NUR TEBUIRENG
SURABAYA**

Salma Nabilah, Yahya, Ali Muhajir

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Darul

'Ulum Lamongan

Nabilasalma241@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan nasabah. Untuk menganalisis kepercayaan terhadap nasabah. Untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap nasabah pada PT. BPRS Jabal Nur Tebuireng Surabaya. Penelitian ini berjenis eksplanatif yang dilihat hubungan pengaruh antar variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPRS Jabal Nur Tebuireng Surabaya. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sedangkan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan metode Non Metode analisis data menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda yang digunakan untuk mengukur pengaruh fasilitas, kepercayaan, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Jabal Nur Tebuireng Surabaya Berdasarkan uji F diperoleh hasil F-hitung lebih besar daripada F-tabel F hitung sebesar $99,843 > 3,087$ maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen (fasilitas, kepercayaan, kualitas pelayanan) secara simultan dan signifikan mempengaruhi variabel dependen (kepuasan nasabah). Berdasarkan Uji T Fasilitas (X_1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, tetapi Kualitas Produk (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Nasabah, Kepercayaan (X_3) berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Nasabah. Melalui pengujian Koefisien Determinasi diperoleh adjusted R Square yaitu 0,666 yang berarti bahwa pengaruh variabel fasilitas, kepercayaan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah 66,6 % sedangkan sisanya 33,4 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar tiga variabel independen yang diteliti. Kesimpulan nya

Kata kunci: Pengaruh Fasilitas, Kepercayaan, Dan Kualitas Pelayanan. Terhadap Kepuasan Nasabah

Also this study aimed at analyzing the influence of facilities on customer satisfaction. To analyze trust in customers. To analyze the quality of service to customers at PT. BPRS Jabal Nur Tebuireng Surabaya. This research is an explanative type which is seen the influence relationship between variables. The population in this study were customers of PT. BPRS Jabal Nur Tebuireng Surabaya. The method of collecting data in this study is a questionnaire. While the sample of 100 respondents using the Non Method Method of data analysis using the method of Multiple Linear Regression Analysis used to measure the influence of facilities, trust, and quality of service on customer satisfaction of PT. SRB Jabal Nur Tebuireng Surabaya Based on the F test results obtained F-count greater than the F-table F count of $99.843 > 3.087$ it can be stated that the independent variables (facilities, trust, quality of service) simultaneously and significantly affect the dependent variable (customer satisfaction) . Based on Facility T Test (X_1) does not significantly influence Customer Satisfaction, but Product Quality (X_2) significantly influences Customer Decision, Trust (X_3) significantly influences Customer Decision. Through testing the coefficient of determination obtained adjusted R Square is 0.666 which

means that the influence of facility variables, trust, service quality on customer satisfaction is 66.6% while the remaining 33.4% is influenced by other variables outside the three independent variables studied. The conclusion

Keywords: Effect of Facilities, Trust, and Quality of Waiters. Towards Customer Satisfaction

s