

PENGARUH *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BTN CABANG YOGYAKARTA

Mohamad Joko Firdaus

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service convenience* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN Cabang Yogyakarta. Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan program *Statistical Package for the Sosial Science* (SPSS) Window versi 23. Metode perolehan data dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Sampel yang digunakan adalah sebanyak 50 nasabah Bank BTN Cabang Yogyakarta. Pengujian yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas, uji normalitas, analisis regresi linier sederhana, uji statistik t, dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji t variabel *service convenience* diketahui bahwa *service convenience* memiliki t_{hitung} sebesar 3,354 dan t_{tabel} 0,2787 dengan nilai signifikansi sebesar 0,002, maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif signifikan variabel *service convenience* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTN Cabang Yogyakarta. Berdasarkan hasil koefisien determinasi diperoleh hasil sebesar 0,173. Hal tersebut berarti bahwa sebesar 17% dari variabel *service convenience* mempengaruhi variabel kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 83% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Kata Kunci: *Service Convenience, Kepuasan Nasabah*

THE EFFECT OF SERVICE CONVENIENCE ON THE CUSTOMER'S SATISFACTION OF BANK BTN YOGYAKARTA BRANCH

Mohamad Joko Firdaus

Abstract

This study aims to determine the effect of service convenience on customer satisfaction Bank BTN Yogyakarta Branch. This type of research uses quantitative methods using the Statistical Package for the Social Science (SPSS) Window version 23. Method of data acquisition using questionnaires and interviews. The sample used was 50 customers of Bank BTN Yogyakarta Branch. Tests used are validity test, reliability test, linearity test, heteroscedasticity test, normality test, simple linear regression analysis, statistical test t, and the coefficient of determination. Based on the results of the test of service convenience variable, it is known that service convenience has a tcount of 3.354 and a table of 0.2787 with a significance value of 0.002, so it can be concluded that there is a significant positive effect of service convenience variables on customer satisfaction at Bank BTN Yogyakarta Branch. Based on the results of the coefficient of determination it is obtained the results of 0.173. This means that 17% of the service convenience variables affect the customer satisfaction variable, while the remaining 83% is influenced by other variables not examined in this study.

Keywords: *Service Convenience, Customer Satisfaction*