

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST AND CORPORATE IMAGE
ON CUSTOMER SATISFACTION PT. BPR PRIMA MULIA ANUGRAH,
PADANG BRANCH***

Komisatro¹, Ice Kamela¹, Elfitra Azliyanti¹

¹Department of Management, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta University
E-mail : khomysatro11@gmail.com icekamela@yahoo.com elfitraazliyanti@bunghatta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, trust and corporate image on customer satisfaction PT. BPR Prima Mulia Anugrah, Padang Branch. The population on researce is all customers of PT. BPR Prima Mulia Anugrah, Padang Branch, with a total sample of 91 customers. The sampling technique uses purposive sampling method. The type of data is primary data through questionnaires. Data analysis method used is multiple linear regression. Hypothesis testing using statistical T-test to prove the effect of independent variables on the dependent variable partially or individually..

From the results of the study found that service quality has a significant effect on customer satisfaction, trust has a significant effect on customer satisfaction and company image has no significant effect on customer satisfaction

Keywords: Service Quality, Trust, Company Image, Customer Satisfaction

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN CITRA
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BPR PRIMA MULIA ANUGRAH CABANG PADANG**

Komisatro¹, Ice Kamela¹, Elfitra Azliyanti¹

¹ Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta

E-mail : khomysatro11@gmail.com icekamela@yahoo.com elfitraazliyanti@bunghatta.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Populasi pada penelitian adalah seluruh nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang, dengan jumlah sampel sebanyak 91 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Jenis data adalah data primer melalui penyebaran kuesioner. Metode analisa data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda. Uji hipotesis dengan menggunakan uji T-test statistik untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu.

Dari hasil penelitian ditemukan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah*