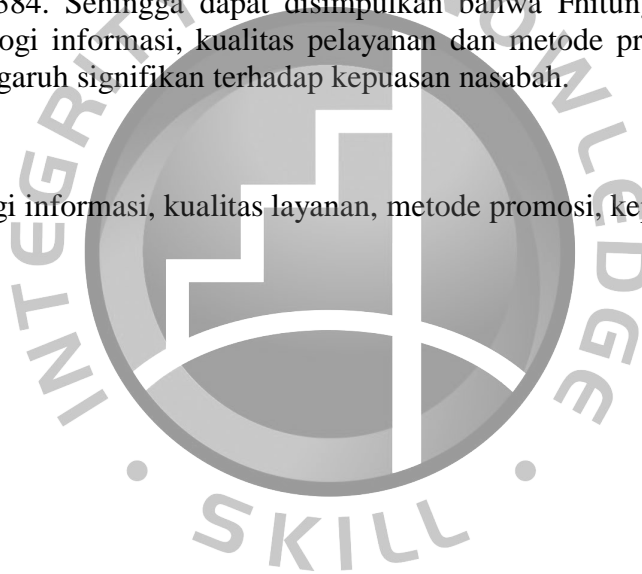


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh teknologi informasi, kualitas layanan dan metode promosi terhadap kepuasan nasabah secara simultan pada Nasabah Bank Bukopin di kantor pusat. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah bank Bukopin sebanyak 200 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non probability sampling dengan metode *judgement sampling* yaitu sampel yang dipilih dengan menggunakan pertimbangan tertentu sesuai tujuan atau masalah penelitian. Untuk menganalisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat diketahui bahwa teknologi informasi, kualitas pelayanan dan metode promosi berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Bukopin kantor Pusat. Teknologi informasi, kualitas layanan dan metode promosi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut dapat diketahui dengan melihat perolehan dari hasil uji F, dimana diperoleh nilai nilai Ftabel sebesar 2,65. Selanjutnya membandingkan nilai Fhitung dengan Ftabel. Adapun nilai Fhitung sebesar 46.384. Sehingga dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($46.384 > 2,65$), artinya teknologi informasi, kualitas pelayanan dan metode promosi secara bersama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: Teknologi informasi, kualitas layanan, metode promosi, kepuasan nasabah.



ABSTARACT

This study aims to determine the effect of information technology, service quality and promotion methods on customer satisfaction simultaneously on Bank Bukopin's customers at the head office. The sample used in this study is 200 Bukopin bank customers. The sampling technique uses non-probability sampling technique with the judgment sampling method that is the sample chosen using certain considerations according to the purpose or problem of the study. To analyze the data used in this study using multiple linear regression analysis.

Based on the results of the research obtained it is known that information technology, service quality and promotion methods have an effect on customer satisfaction at the Head Office of Bank Bukopin. Information technology, service quality and promotion methods together have a significant effect on customer satisfaction. These results can be seen by looking at the acquisition of the results of the F test, where the value of F_{table} is 2.65. Next, compare the value of F count with F_{table} . The value of F count is 46,384. So it can be concluded that $F_{count} > F_{table}$ ($46,384 > 2.65$), meaning that information technology, service quality and promotion methods together or simultaneously have a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Information technology, service quality, promotion methods, customer satisfaction.

