

ABSTRAK

Beberapa tahun terakhir kita sering mendengar tentang upaya bank Indonesia untuk menaikkan tingkat API, yang mana modal dari sebuah bank harus mencapai batas minimum tertentu. Inilah yang menjadi bahan yang menarik untuk di teliti, dimana dampak dari perkembangan perbankan Indonesia membawa beberapa bank melakukan usaha – usaha untuk dapat meningkatkan standart mereka sesuai ketentuan yang ada, salah satunya dengan melakukan merger. Sehingga hal ini yang menjadi alasan yang mendasari peneliti tertarik meneliti bank merger.

Penelitian ini membahas tentang pengaruh variabel kualitas, fasilitas, dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank merger di Surabaya. Selain itu penelitian ini juga berguna untuk mengetahui faktor manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah bank merger.

Peneliti menggunakan analisa regresi linier berganda , uji F dan uji t dengan jumlah responden sebanyak 100 responden untuk masing – masing bank yang dia mbil dari nasabah bank yang menabung di bank merger. Hipotesis di uji dengan menggunakan uji F untuk mengukur Variabel bebas terhadap variabel tergantung secara simultan dan untuk uji t untuk menghitung masing masing pengaruh variabel bebas terhadap variabel tergantung.

Hasil perhitungan untuk bank CIMB NIAGA uji F dimana $F_{hitung} = 31.003 > F_{tabel} = 1.661$ dan untuk bank OCBC NISP uji F $F_{hitung} = 31.190 > F_{tabel} = 1.661$ hal ini menunjukkan adanya pengaruh secara simultan variabel bebas Kualitas (X_1), Fasilitas (X_2), dan pelayanan (X_3) terhadap kepuasan nasabah (Y).

Sedangkan di lihat dari nilai *Standardized Coefficient Beda* (β) untuk bank CIMB NIAGA pada Kualitas (X_1) sebesar 0.281, Fasilitas (X_2) sebesar 0.295, Pelayanan (X_3) sebesar 0.262. dari nilai yang ada, maka dapat di lihat bahwa yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di Surabaya. Adalah variabel Fasilitas (X_2) yaitu sebesar 0.295 atau 29.5%.