

THE INFLUENCE OF PROMOTION AND SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF BUMN BANK IN BANDAR LAMPUNG

ABSTRACT

By

Nouval Giffari Al-Azzam

A banking company is a financial institution that functions as a financial distributor between one customer and another, so it can be said that the main foundation of a banking company is trust. Banks must maintain every activity in order to increase company value, such as promotions and service to customers. People tend to choose state-owned banks as the main choice for placing and investing their funds because they are considered a more trustworthy and safe choice. Therefore, it is necessary to analyze how the bank's promotions and services influence customer satisfaction in an effort to maintain customer satisfaction. This research aims to determine the effect of analyzing the influence of promotion and service on customer satisfaction at BUMN Bank in Bandar Lampung. This research uses a quantitative approach using questionnaires, in the questionnaire data collection technique. The sample calculation uses the lameshow formula so that 100 customers are used as the sample. The data analysis method used is multiple linear regression. The research results show that promotions have a positive influence and have a significant effect on customer satisfaction. Similar results show that service has a positive and significant impact on customer satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, Customer, Service, Influence, Promotion.*

PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BUMN DI BANDAR LAMPUNG

ABSTRACT

By

Nouval Giffari Al-Azzam

Perusahaan perbankan adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penyalur keuangan antar satu nasabah dengan nasabah dengan yang lain, sehingga bisa dikatakan bahwa landasan utama dari perusahaan perbankan adalah kepercayaan. Bank harus menjaga setiap kegiatannya demi meningkatkan nilai perusahaan seperti promosi dan pelayanan pada nasabah. Masyarakat cenderung memilih Bank BUMN sebagai pilihan utama untuk menempatkan dan menginvestasikan dana mereka karena dianggap sebagai pilihan yang lebih dapat dipercaya dan aman. Oleh karena itu, perlu untuk menganalisis bagaimana promosi dan pelayanan bank tersebut memengaruhi kepuasan nasabah dalam upaya menjaga kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh menganalisis pengaruh promosi dan pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank BUMN di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan kuisioner, dalam teknik pengumpulan data kuisioner. Perhitungan sampel menggunakan rumus lameshow sehingga didapat 100 nasabah menjadi sampel. Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi memiliki pengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil yang serupa menunjukkan bahwa pelayanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *Kepuasan, Nasabah, Pelayanan, Pengaruh, Promosi.*