

ABSTRAK

Siti Safaratul Aqidah, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Jamkrindo (Persero) Cabang Pamekasan. Skripsi, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wiraraja. Pembimbing Syaiful Anwar, S.E., M.M.

Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan *expected service* dan persepsi terhadap pelayanan *perceived service*. Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif.

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan akuntabilitas terhadap kepuasan nasabah. Adapun Teknik analisis data dalam penelitian dengan metode kuantitatif, menggunakan regresi linier berganda, dengan uji asumsi klasik uji normalitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, multikolinieritas dan Linieritas, sedangkan uji hipotesis menggunakan uji t, uji F dan uji koefisien determinasi, dengan sampel sebanyak 75 responden.

Hasil penelitian menunjukkan secara simultan variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan akuntabilitas PT. Jamkrindo Cabang Pamekasan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan, dengan nilai uji $t - F_{hitung}$ sebesar 118,606 dengan sig. 0,000. Nilai F_{tabel} 2,34 yang berarti signifikan uji $t - F$ yang lebih kecil ($<$) dari $\alpha = 0,05$ dan F_{tabel} , yang berarti H_4 diterima, sedangkan secara parsial kualitas pelayanan, kepercayaan dan akuntabilitas PT. Jamkrindo Cabang Pamekasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang prima, sehingga membuat nasabah menjadi puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Akuntabilitas dan Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Siti Safaratul Aqidah, 2024. *Ministering quality influence, Trust and Akuntabilitas to PT's Client satisfaction. Jamkrindo (Persero) Pamekasan branch* . Paper, Studi's program Management, Economic faculty and Wiraraja University Business. counsellor, Syaiful Anwar, S.E., M.M.

Prime factor that regard service quality is service customer expected one expected service and perception to service perceived service. If perceived service accord dengaln expected service therefore kualitals services pertinent mind be assessed well or positive.

To the effect research Ministering quality influence, Trust and Akuntabilitas to PT's Client satisfaction. Analisis's tech data in observational with quantitative method, utilizing bifilar linear regression, with classic assuming quiz normnalitas's quiz, heteroskedastisitas, autokorelasi, multikolorinieritas and Linieritas, meanwhile hipotesi's quiz utilizes to test t, quiz f and determinant coefficient quiz, with sample as much 75 respondents.

Result observationaling to point out simultan's ala ministering quality variable, trust and akuntabilitas PT. Jamkrindo is Pamekasan's Branch, having for positive and signifikan to ministering satisfaction, with point tests $-f$ computing as big as 118,606 by sig. 0,000. Point f_{table} 2,34 one means signifikan quizzes $-f$ smaller ones ($<$) of $\alpha = 0,05$ and f_{table} , one that matter h_4 accepted, meanwhile partially ministering quality, trust and akuntabilitas PT. Jamkrindo is Pamekasan's Branch having for positive and signifikan to prima ministering quality, so membua is client becomes to please.

Key word : Ministering quality, Trust, Akuntabilitas and Client satisfaction