

## ABSTRAK

Bank sebagai perusahaan jasa sangat mementingkan kepuasan melalui layanan dan produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan nasabah pada Bank Swasta di Kota Bandung.

Menggunakan teori yang diambil berdasarkan Kotler untuk pengertian kepuasan nasabah dan indikator yang digunakan yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan. Kualitas pelayanan menggunakan indikator berdasarkan Rusydi (2017) yaitu tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy. Kualitas produk menggunakan teori berdasarkan Tjiptono (2016) dan indikator yang digunakan yaitu performance, features, realiability, durability, serviceability, perceived quality.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan analisis regresi berganda. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan jumlah populasi sebanyak 2078 orang. Setelah melalui perhitungan, pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 100 responden nasabah Bank BTPN Kantor Cabang Dago Bandung.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara bersamaan terhadap kepuasan nasabah. Variabel Kualitas pelayanan lebih berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam variabel kualitas pelayanan, terdapat indikator tangible dengan nilai paling rendah, diharapkan bank untuk mengevaluasi kembali mengenai pelayanan yang terkait dengan indikator tangible atau berwujud yaitu membuat aturan agar karyawan menggunakan seragam agar terlihat lebih rapih dan formal ketika melayani nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah