

**THE EFFECT OF AVAILABILITY OF THE PARKING LOT AND THE
QUALITY OF CARE SECURITY TO THE SATISFACTION OF THE
BANK CUSTOMERS**

(Studies of cases in bank bjb Suci Bandung)

Written by:

Siti Anis Nur Iswara

Under Guidance of:

Rochadi Santoso, SE., MH.

ABSTRACT

The study aims so determine the effect of availability of the parking lot and the quality of care security to the satisfaction of the bank customer in bank bjb Suci Bandung.

This method of research used are descriptive method and asosiatif method. While the technique to obtain data conducted by library research and spread questionnaire. The technique sampling is Nonprobability Sampling. Data used is a primer data. The instrumen of statistical analysis used are the instrumen correlation, instrumen determination, multiple linier regression, t test and F test.

The results of research showed that effect of availability of the parking lot not has significant on the satisfaction customer. The quality of care security not has significant on the satisfaction custome, with a correlation coefficient of 0,377% that means value of r not has significant and instrumen determination of 12,4% the rest of 87,6% are influenced by factors not examined.

Keywords :Parking location, service of security, customer satisfaction

**PENGARUH KETERSEDIAAN LOKASI PARKIR DAN KUALITAS
PELAYANAN SATPAM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK**

(Studi Kasus pada bank bjb Kantor Cabang Suci Bandung)

Ditulis oleh:

Siti Anis Nur Iswara

Di Bawah Bimbingan:

Rochadi Santoso, SE., MH.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis Pengaruh Ketersediaan Lokasi Parkir dan Kualitas Pelayanan Satpam Terhadap Kepuasan Nasabah Bank bjb Kantor Cabang Suci Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan asosiatif, dengan teknik pengumpulan data studi kepustakaan dan penyebaran kuesioner. Teknik Pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling*. Data yang digunakan adalah data primer. Instrumen analisis statistik menggunakan uji regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi, uji t dan uji F. Pengolahan data dengan bantuan alat pengujian statistik yaitu Program Uji Data Statistik.

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa ketersediaan lokasi parkir tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Pelayanan satpam tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan besarnya koefisien korelasi yaitu 0,377% berarti nilai r lemah tidak berpengaruh, sedangkan koefisien determinasi sebesar 12,4% Sisanya sebesar 87,6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata kunci : Lokasi Parkir, Pelayanan Satpam, Kepuasan Nasabah