

**PENGARUH FASILITAS RUANGAN DAN FASILITAS PARKIR  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN  
NEGARA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG JALAN JAWA  
BANDUNG**

**Oleh:  
Rinaldi Tua Biben  
A10140213**

**Pembimbing:  
Dr. H. Suwarman, Ir., MBA, M.Si**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas Ruangan, Fasilitas Parkir terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jalan Jawa Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer yang bersumber dari hasil kuisioner dengan teknik pengumpulan data secara studi kepustakaan. Metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Rancangan pengujian hipotesis menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, persamaan regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi, uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Fasilitas Ruangan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan Fasilitas Parkir tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Hasil secara simultan menunjukkan bahwa Fasilitas Ruangan dan Fasilitas Parkir tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dengan koefisien korelasi sebesar 0,15 dengan kategori berhubungan kuat. Fasilitas Ruangan dan Fasilitas Parkir mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 22%, sisanya sebesar 78% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

**Kata kunci : Fasilitas Ruangan, Fasilitas Parkir, Kepuasan Nasabah**

***EFFECT OF ROOM FACILITIES AND PARKING FACILITIES ON  
CUSTOMER SATISFACTIO AT PT. BANK TABUNGAN NEGARA  
(PERSERO) TBK. BRANCE OFFICE JALAN JAWA BANDUNG***

**Oleh:  
Rinaldi Tua Biben  
A10140213**

**Pembimbing:  
Dr. H. Suwarman, Ir., MBA, M.Si**

**ABSTRACT**

*The purpose of this research is to know influence Room Facilities, Parking Facilities on Customer Satisfaction at Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Branch Office Jalan Jawa Bandung.*

*The research method used is descriptive method and verifikatif method. The data used are Primary data sourced from the results of the questionnaire with data collection techniques by literature study. The sample method used is purposive sampling. The hypothesis testing plan uses normality test, multicolenierity test, heteroscedasticity test. Autocorrelation test, multiple linear regression equation, correlation coefficient, coefficient of determination, t test and F test.*

*The results of this study indicate that partially of Room Facilities no significant influence to Customer Satisfaction and Parking Facilities no significant influence to Customer Satisfaction. The result simultaneously indicate that Room Facilities and Parking Facilities have a significant effect on Customer Satisfaction with a correlation coefficient of 0,68 strength relationship. Room Facilities and Parking Facilities influence Customer Satisfaction off 22%, the rest of 78% is influenced by other factors not examined.*

***Keyword : Room Facilities, Parking Facilities, Customer Satisfaction***