ABSTRAK

Ula Hidayatul, 2018. Skripsi. **Pengaruh Pelayanan *Customer Service* dan Produk Tabungan Pada PT. Bank Jatim Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo**. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Jatim Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *customer service* dan produk tabungan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau masyarakat yang menggunakan jasa produk tabungan pada PT. Bank Jatim Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo pada bulan November 2017 dengan jumlah sampel sebanyak 61 responden.

Metode analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan realibiitas, uji asumsi klasik, analisisregresi linier berganda, koefisien determinasi, uji F, uji t, dan uji dominan, serta pengolahannya dilakukan dengan program SPSS Versi 17.0. Hasil penelitian ini menunnjukkan bahwa hasil yang dipaparkan dari uji F adalah $F_{hitung} > F_{tabel}$ (498,167 > 3,156), sedangkan dari nilai signifikan yaitu sebesar $0{,}000^{a}$ yang berarti lebih kecil dari 0,05 yang membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara variabel pelayanan *customer serice* dan produk tabungan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan variabel *customer service* diperoleh nilai t_{hitung} (25,919)>t_{tabel}(2,002) dengan nilai signifikan = 0,000, variabel produk tabungan diperoleh nilai t_{hitung} (2,640)>t_{tabel}(2,002) dan nilai signifikan = 0,011, yang membuktikan bahwa ada pengaruh signifikan antara pelayanan *customer service* dan produk tabungan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Dan variabel pelayanan *customer service* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Jatim Cabang Kraksaan KabupatenProbolinggo.

Kata kunci: pelayanan *customer service*, produk tabungan, dan kepuasan nasabah