

ABSTRAK

Wedhia Geniesa (1303778) : Pengaruh Nilai Pelanggan, Citra Perusahaan, dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Britama PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Cabang Padang).

**Pembimbing : 1. Abror, SE, ME, Ph.D
2. Firman, SE., M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Britama Bank BRI Cabang Padang (2) Pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Britama Bank BRI Cabang Padang (3) Pengaruh inovasi layanan kepuasan nasabah Tabungan Britama Bank BRI Cabang Padang

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan Britama Bank BRI cabang Padang sebanyak 8342 orang. Sampelnya 150 orang menggunakan teknik accidental sampling.

Mengenai model kausal yang digunakan, maka ditetapkan dalam hipotesis, (1) nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (2) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (3) inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kesimpulannya adalah nilai pelanggan, citra perusahaan, dan inovasi layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Inovasi layanan berpengaruh lebih tinggi terhadap kepuasan pelanggan dalam penelitian ini. Untuk penelitian masa depan lebih baik mengeksplorasi lebih banyak tentang variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Kata kunci : Nilai Pelanggan, Citra Perusahaan, Inovasi Layanan, Kepuasan Nasabah