

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the role of service performance and climate organization partially or simultaneously and to find out whether the two variables affect customer satisfaction based on perception (Study of Trunojoyo University Madura students).

This research uses quantitative methods, the sampling method used is Accidental Sampling with a total sample of 100 respondents. The analysis used in this study is to use a validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroskedasticity test, multiple linear regression, F test (simultaneous) and T test (partial)

Based on the results of the study shows that basically customers feel satisfaction can be influenced by several factors associated with service and atmosphere. One of them that has been examined in this study is related to service performance and climate organization, to find out whether it really influences the items that exist in the service performance and climate organization contained in Bank BTN ATM users and the extent of the influence of each service performance item and the climate organization affects customer satisfaction of Bank BTN ATM users. This can be tested with a hypothesis test consisting of the t test and the f test as follows, for the t test (partial) service performance variable (X1) with a tcount of $4.656 > t_{table} 1.985$ with a significance level of $0.000 < 0.05$ and climate variable organization (X2) with a tcount of $2.661 > t_{table} 1.985$ with a significance level of $0.009 < 0.05$. Thus it can be concluded that both variables have a positive and significant effect on the dependent variable while for the f test (simultaneous) shows Fcount of $113,463 > F_{table} 3,09$ with a significance of $0.000 < 0.05$. Thus it can be concluded that the two variables have a positive and significant effect on the dependent variable together

Keywords: *Service Performance, Climate Organization, Customer Satisfaction.*

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran service performance dan climate organization secara parsial maupun simultan dan untuk mengetahui apakah kedua variable berpengaruh terhadap kepuasan nasabah berdasarkan persepsi (Studi pada mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental Samplig dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, regresi linier berganda, uji F (simultan) dan Uji T (Parsial)

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan pada dasarnya nasabah merasakan kepuasan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terkait dengan layanan dan suasananya. Salah satunya yang telah diteliti dalam penelitian ini yakni berkaitan dengan service performance dan climate organization, untuk mengetahui apakah benar-benar berpengaruh item yang ada dalam service performance dan climate organization yang terdapat pada pengguna ATM Bank BTN serta sejauh mana pengaruh masing-masing item service performance dan climate organization tersebut mempengaruhi kepuasan nasabah pengguna ATM Bank BTN. Hal ini dapat diuji dengan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji f sebagai berikut hasilnya, untuk uji t (parsial) variabel service performance (X1) dengan t_{hitung} sebesar $4,656 > t_{tabel} 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan variabel climate organization (X2) dengan t_{hitung} sebesar $2,661 > t_{tabel} 1,985$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,009 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variable berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependennya sedangkan untuk uji f (simultan) menunjukkan F_{hitung} sebesar $113,463 > F_{tabel} 3,09$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variable berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependennya secara bersama - sama

Kata Kunci: *Service Performance, Climate Orgaization, Kepuasan Pelanggan.*