

ABSTRAK

Putri Damayanti, 2019. "Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Taplus Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Panakkukang Mas Makassar". Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, dibimbing oleh Drs. Sultan Sarda, SE.,MM dan Ismail Rasulong, SE.,MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah taplus pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Panakkukang Mas Makassar. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menggunakan uji instrument (uji validitas, uji reliabilitas), uji regresi linear berganda, uji hipotesis (uji F dan uji T).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengaruh Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Taplus Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Cabang Panakkukang Mas Makassar adalah variabel pelayanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Nilai koefisien regresi untuk variabel pelayanan sebesar 0.292. Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah. Nilai koefisien regresi untuk variabel kepercayaan sebesar 0.565. Dari hasil pengujian regresi dapat disimpulkan bahwa yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan adalah kepercayaan. Dapat dilihat dari koefisien beta yang terbesar serta yang memiliki nilai probabilitas terkecil jika dibandingkan dengan variabel pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Nasabah