

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA  
PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH PADA LPD DESA ADAT  
AMBENGAN**

**OLEH**

**Ni Made Dewi Susilawati, NIM 1817041020**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah secara simultan dan parsial pada LPD Desa Adat Ambengan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah nasabah pada LPD Desa Adat Ambengan sebanyak 130 orang. Data dikumpulkan dengan kuesioner dan pencatatan dokumen, disertai dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan (3) Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci** : citra perusahaan, kepuasan nasabah, kualitas pelayanan

**Abstract**

The purpose of this study was to determine the effect of service quality and corporate image on customer satisfaction simultaneously and partially at the LPD of the Ambengan Traditional Village. This research is a causal quantitative research. Determination of the sample in this study using purposive sampling technique. The samples taken in this study were 130 people at the LPD Ambengan Traditional Village. Data were collected by questionnaire and document recording, accompanied by multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that (1) Service quality and company image have a significant influence on customer satisfaction. 2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and (3) Company image has a positive and significant effect on customer satisfaction.

**Keywords** : *corporate image, customer satisfaction, service quality*