

ABSTRACT

Humaira Soleman. 02271311183. Factors that influence client satisfaction (empirical study at Bank BPR Bobato Lestari). Taken guidance from Mrs. Suriana Ar Mahdi, SE., Ak., MSA and Mrs. Resmiyati Ansar, SE, MSA, Ak.

The purpose of this study is to examine the factors that influence client satisfaction. This research is a quantitative research. The research population is clients who work at BPR Bank Bobato Lestari. The data used in this study are primary data that is using a questionnaire. The sample of this study was 43 clients. The sampling technique in this study is the census method. Analysis of the data used is multiple linear regression analysis.

Hypothesis testing results show that the experience of auditing has a positive effect on client satisfaction, understanding the client industry does not have a positive effect on client satisfaction, responsive to client needs does not affect client client satisfaction, adhering to general standards does not affect client satisfaction, independence negatively affects satisfaction clients, caution negatively affects client satisfaction.

Keywords: Experience auditing, understanding the client industry, responsive to client needs, adhering to general standards, independence, caution, client satisfaction.

keywords: Experience conducting audits, understanding the client's industry responsive to client needs, adhering to general standards, independence, caution, and client satisfaction.

ABSTRAK

Humaira Soleman. 02271311183. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien (studi empiris pada Bank BPR Bobato Lestari). Dibawa bimbingan ibu Suriana Ar Mahdi, SE., Ak., MSA dan ibu Resmiyati Ansar SE, MSA, Ak.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan klien. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah klien yang bekerja pada Bank BPR Bobato Lestari. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini berjumlah 43 klien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode sensus. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengalaman melakukan audit berpengaruh positif terhadap kepuasan klien, memahami industri klien tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan klien, responsif atas kebutuhan klien tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, taat pada standar umum tidak berpengaruh terhadap kepuasan klien, independensi berpengaruh negatif terhadap kepuasan klien, sikap hati-hati berpengaruh negatif terhadap kepuasan klien.

Kata Kunci : Pengalaman melakukan audit, memahami industri klien, responsif atas kebutuhan klien, taat pada standar umum, independensi, sikap hati-hati, dan kepuasan klien.