

## **ABSTRACT**

This study aims to determine how influential the service quality variables which consist of *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* and *empathy* as well as trust variables consisting of *ability*, *benevolence*, *integrity* on customer satisfaction of BUMDes Dana Asri Sejahtera by using multiple linear regression analysis tools, which become The population in this study were customers of BUMDes Dana Asri Sejahtera as many as 552 customers by taking the sample using the Slovin formula so that a sample of 85 respondents was obtained, the sampling technique used was *purposive sampling* with the criteria of Respondents who did not differentiate gender, Respondents based on their type of work, become a preacher. From the results of the calculation of multiple linear regression analysis in this study all indicators of service quality variables, namely *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* and *empathy* and indicators of trust variables namely *ability*, *benevolence* and *integrity* show positive results. Trust has a significant effect simultaneously and partially on customer satisfaction.

**Keywords:** *service quality, trust, customer satisfaction, multiple linear regression, population*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa berpengaruh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* serta variabel kepercayaan yang terdiri dari *ability*, *benevolence*, *integrity* terhadap kepuasan nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera dengan menggunakan alat analisis regresi linier berganda, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BUMDes Dana Asri Sejahtera sebanyak 552 nasabah dengan pengambilan sampel menggunakan rumus slovin sehingga diperoleh sampel sebanyak 85 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria Responden tidak membedakan jenis kelamin, Responden berdasarkan jenis pekerjaannya, Responden berdasarkan lama menjadi nasabah. Dari hasil perhitungan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini seluruh indikator dari variabel kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* dan indikator dari variabel kepercayaan yaitu *ability*, *benevolence* dan *integrity* menunjukkan hasil yang positif. Maka kesimpulan yang didapatkan adalah variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan nasabah, regresi linier berganda, Populasi