

## INTISARI

Perkembangan zaman membuat para pelaku bisnis terus mengembangkan bisnisnya, terutama dalam hal inovasi teknologi. Salah satu perusahaan yang terus melakukan inovasi terhadap layanan maupun produk yang diberikan yaitu Bank Mandiri. Sejak Juni 2022 Bank Mandiri telah mengubah konsep beberapa kantor cabangnya dari konvensional menjadi cabang digital yang saat ini disebut sebagai *smart branch*. Selain karena adanya persaingan dalam dunia perbankan, perubahan konsep dari segi layanan maupun produk diharapkan dapat memberi pengalaman baru dan kepuasan bagi para nasabah. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pengaruh yang diberikan oleh kualitas layanan dan kualitas produk untuk membentuk kepuasan nasabah saat bertransaksi di *smart branch* Bank Mandiri Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskripsi kuantitatif dengan penelitian *explanatory research* atau penjelasan. Sampel penelitian ini berjumlah 106 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* berupa *purposive sampling*. Data penelitian berupa data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh para responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Setelah melewati proses pengujian, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah *smart branch* Bank Mandiri.

Kata kunci : Kualitas layanan, kualitas produk, kepuasan nasabah, *smart branch*

## ABSTRACT

*The development of time has made business actors continuously expand their businesses, especially in terms of technological innovation. One of the companies that consistently innovates its services and products is Bank Mandiri. Since June 2022, Bank Mandiri has transformed the concept of several branch offices from conventional to digital branches, now referred to as smart branches. Apart from the competition in the banking industry, the change in concept in terms of services and products is expected to provide new experiences and satisfaction for customers. This research discusses the influence of service quality and product quality on customer satisfaction when conducting transactions at the smart branch of Bank Mandiri in Yogyakarta. This research utilizes a quantitative descriptive analysis approach with explanatory research or explanation. The research sample consists of 106 respondents, selected using non-probability purposive sampling technique. The research data consists of primary data obtained from the respondents' questionnaire responses. The analysis technique used is multiple linear regression analysis. After undergoing the testing process, the research results indicate that service quality and product quality have a positive influence on customer satisfaction at the smart branch of Bank Mandiri.*

*Keywords : Service quality, product quality, customer satisfaction, smart branch.*