

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR UNIT GUNUNG PERENG TASIKMALAYA

Oleh:

Rahmat Nur Maulana
NPM 223404103

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti S.E., M.Si., CFRM.
Pembimbing II : Mira Rahmawati SP.MM.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu tolak ukur dalam kepuasan nasabah tujuannya agar pelayanan yang di berikan akan menjadi nilai tambah pada perusahaan. Pelayanan yang dapat membuat nasabah menjadi puas diantaranya sebagai berikut; bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif kausal, dan dikategorikan kedalam eksplanatori pada penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner, teknik sampel yang digunakan adalah sampling kuota dengan menggunakan rumus slovin dimana mendapatkan sebanyak 80 responden. Untuk analisis data menggunakan uji instrumen validitas dan reliabilitas, uji regresi linier sederhana, uji korelasi koefisien, uji korelasi determinasi, dan uji uji-t. Berdasarkan hasil dari analisis data penelitian ini menunjukan adanya pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Gunung Pereng Tasikmalaya sebesar 73,2% dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah