

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS DI BANK BRI UNIT INDIHIANG

Oleh:

Azril Arilian Priyatna

NPM 223404133

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M.

Pembimbing II : Deny Hidayat S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan *Customer Service*, tingkat kepuasan nasabah, serta menganalisis pengaruh kualitas layanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Indihiang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pentingnya peran *Customer Service* sebagai ujung tombak layanan perbankan dalam menghadapi persaingan industri serta menjaga loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Unit Indihiang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling jenis quota sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis, serta koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *Customer Service* di Bank BRI Unit Indihiang berada dalam kategori baik, dengan dimensi jaminan dan keandalan sebagai aspek yang paling menonjol. Tingkat kepuasan nasabah juga tergolong tinggi, terutama pada indikator ketepatan waktu pelayanan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar Bank BRI Unit Indihiang terus meningkatkan kualitas layanan *Customer Service*, khususnya dalam aspek ketepatan waktu dan responsivitas pelayanan, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Customer Service*, Kepuasan Nasabah