

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN NASABAH PEMEGANG REKENING PIP PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. (Studi Kasus: Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya)

Oleh:

**Andi Maulana
NPM 223434089**

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti S.E MSi CFRM.
Pembimbing II : Dr. Annas Syams Rizal Fahmi S.E.I, M.E.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pemegang rekening Program Indonesia Pintar (PIP) pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sutisna Senjaya. Kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, sedangkan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden. Analisis data dilakukan dengan uji validitas, uji reliabilitas, serta analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa (*reliability*) merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan nasabah pemegang rekening PIP. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam aspek keandalan perlu menjadi perhatian utama guna meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Kepuasan Nasabah.