

## ABSTRAK

**Adistya Nam Aguztie Mursali**, Nim : 261408004, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia**. Skripsi. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I : **Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd** Pembimbing II: **Hj. Irawati Abdul, SE, M.Si.**

Pelaksanaan penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah : apakah terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo. Hipotesis penelitian adalah terdapat pengaruh positif Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gorontalo.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain pengaruh yaitu pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan Frontliner) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah). Sampel penelitian berjumlah 43 orang, dan analisis data yang digunakan uji regresi sederhana.

Sebagai kesimpulan dari penelitian ini adalah : 1). Kualitas Pelayanan Fronliner di PT.Bank Rakyat Indonesia secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. 2). Kualitas Pelayanan Frontliner secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap Kepuasan Nasabah. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 74,4 % variabilitas mengenai Kepuasan Nasabah terhadap PT.Bank Rakyat Indonesia dapat dinilai dari Kualitas Pelayanan Frontliner, sedangkan sisanya sebesar 25,6 % dipengaruhi oleh variabel lain, seperti : M otivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Kompensasi, kepemimpinan, dan Produktifitas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan frontliner berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci** : Kualitas Frontliner dan Kepuasan Nasabah.

## ABSTRACT

**A distya Nam Aguztie Mursali**, Nim : 261408004, **The Influence of Customer Service Hospitality toward Customer's Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia**. Major Management, Faculty of Economy and Business Gorontalo State University. Supervisor : **Dr. H. Rosman Ilato, M.Pd**; Co-Supervisor : **Hj. Irawati Abdul, SE, M.Si**.

This research is based on the problem identification whether the customer service hospitality has influence toward customer's satisfaction at *PT. Bank Rakyat Indonesia* Gorontalo Branch Office. The hypothesis of this research is the customer service hospitality has influence toward customer's satisfaction at *PT. Bank rakyat Indonesia* Gorontalo Branch Office.

The method of this research is quantitative method with influence design that measures the influence of X variable (customer service hospitality) toward Y variable (customer's satisfaction). The sample of research has 43 people in total, and the data was analyzed through simple regression test.

Based on the regression equation, it can be concluded that : 1). Simultaneously, customer service hospitality at PT. Bank Rakyat Indonesia has a significant influence toward customer's satisfaction. 2). Obviously, customer service hospitality has effective and efficient influence toward customer's satisfaction. The coefficient determination shows that 74,4% of variability about customer's satisfaction to PT. Bank Rakyat Indonesia can be determined by the customer service hospitality. Meanwhile, the rest of variability percentage (25,6%) is influenced by the other variables, such as : work motivation, employers' work, compensation, leadership, and productivity. It shows that customer service hospitality has significant influence toward customer's satisfaction.

**Key Words** : Customer Service hospitality and Customer's satisfaction.