

ABSTRAK

Sitti Nurainun Hianggio, NIM 261408117 2013. “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Mega Zanur Kota Gorontalo*”. Skripsi, Program Studi S-1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan **Tineke Wolok, ST, MM** selaku pembimbing I dan **Ramlan Amir Isa, SE, MM** selaku pembimbing II.

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu Apakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Mega Zanur Kota Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode ini digunakan untuk meramalkan pengaruh antar variabel yang satu dengan variabel yang lain, dalam penelitian ini yaitu variabel X (*Kualitas Pelayanan*) merupakan variabel *dependen* (bebas) dan variabel Y (*Kepuasan Nasabah*) merupakan variabel *independen* (terikat). Instrument yang digunakan adalah data primer serta untuk menganalisis data digunakan analisis regresi sederhana. Responden merupakan nasabah BPR Mega Zanur dengan mengambil sampel sebanyak 93 orang responden.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antar Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di PT. BPR Mega Zanur Kota Gorontalo dengan hasil uji diperoleh persamaan regresi linier yaitu $\hat{y} = 1.515 + 0.225 X$ dan variabel Kualitas Pelayanan memiliki koefisien regresi bertanda positif sebesar 0,634 artinya apabila terjadi perubahan variabel Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 63,4%. Serta sisanya sebesar 36,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, sebagai contoh yakni *advertising*, kualitas produk, dan lokasi pemasaran.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.*