

## ABSTRAK

**Rustam Bedu, NIM. 931 410 116, 2014.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor BRI Unit Tapa. Di bawah bimbingan Ibu Tineke Wolok., ST.,MM dan bapak Andi Juanna., S.Pd., M.Sc.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Kantor BRI Unit Tapa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Metode pengambilan sampel adalah *Rao Purba* dengan teknik yang dilakukan secara *accidental sampling* yakni 44 orang, dan analisis data penelitian menggunakan *Analisi Regresi Linear Sederhana*. Sebagai kesimpulan dari penelitian ini berdasarkan pada hasil analisis data, dimana persamaan regresi adalah  $\hat{Y} = 7.142 + 0.411X$  yang telah teruji keberartiannya pada  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menjelaskan bahwa setiap terjadi perubahan satu poin pada variabel kualitas pelayanan, maka akan diikuti kenaikan/penurunan sebesar 0,411 poin bagi variabel kepuasan nasabah. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan  $r^2 = 0,858$  menjelaskan bahwa sebesar 85,8% dari kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 14,2% dari kepuasan nasabah memungkinkan untuk dijelaskan melalui faktor lainnya yang tidak digunakan pada penelitian ini.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah***