

## ABSTRAK

**Siwindrawaty Paulu. 931 411 077. 2015.** Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Wonosari. Skripsi Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo, dibawah bimbingan Bapak Irwan Yantu, S.pd, M.Si dan Bapak Ramlan Amir Isa SE, MM

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Wonosari. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana.

Hasil analisis data diperoleh  $t_{hitung}$  sebesar 8,553, sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,661. Dengan demikian hipotesis uji t variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan hipotesis penelitian dapat dibuktikan atau diterima. Koefisien determinasi  $r^2$  menunjukkan besarnya kontribusi 0,430 atau 43% dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sementara sisanya 0.570 atau 57% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah**