

## ABSTRAK

FitriRahmadhani, 2017, “  
PengaruhKualitasPelayananTerhadapKepuasanNasabahPada PT. Bank Rakyat  
Indonesia (Persero), Tbk. CabangPallanggaKabupatenGowa “. (   
dibimbingolehAndiJam’an, danSamsul Rizal ).

Penelitianinibertujuanuntukmengetahuidanmenganalisisseberapabesarpeng  
aruhkualitaspelayanananterhadaptingkatkepuasan yang dirasakanolehnasabah PT.  
Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. CabangPallanggaKabupatenGowa,  
penelitianinibersifatdeskriptifkualitatif.  
Populasidansampeldalampenelitianiniyaitu 30 responden yang terdaftarpada PT.  
Bank BRI CabangPallangga.Pengumpulan data  
dilakukandengancaramembagikanangket/ kuesioner.  
Selanjutnyauntukmengujihipotesisdigunakananalisisregresi linear sederhana.

Dari hasil yang diperoleh  $Y = 19.517 + 0.441 X$  yang berartikonstanta (a)  
sebesar 19.517 menyatakanbahwajikatidakada variable bebas (kualitaspelayanan)  
makakepuasannasabahakantetap (konstan) sebesar 19.517  
(satuankepuasannasabah). Koefisienregresi X sebesar 0.441,  
menyatakanbahwajikasetiappenambahan 1  
kuualitaspelayananmakaakanmemberikanpengaruhpadakepuasannasabahsebesar  
44,1 %.

Berdasarkanhasilanalisisuji t terlihatbahwanilat<sub>hitung</sub>sebesar = 4.261  
danternyatnilai sig. = 0,000 beradadibawah 0,05maka  $H_0$ ditolak. Hal inididukung  
pula olehhasiluji F (Anova), ternyatadiperolehnilai F hitungsebesar 18.154  
dannilai probabilitas yang diperolehsebesar  
0,000.Dikarenakanprobabilitaslebihkecildaripada 0.05maka  
 $H_0$ ditolak.Artinyaadapengaruh yang  
signifikanantaraKualitasPelayananTerhadapKepuasanNasabah.

**Kata kunci :KualitasPelayanan, KepuasanNasabah**