

## ABSTRAK

NUR FAJRI. 2018. Stambuk 105720428013, **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa**, dibimbing oleh Drs. H. Sultan Arda dan Irwan Abdullah

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Btpn Cabang Sungguminasa di Kabupaten Gowa.

Penelitian ini dilaksanakan pada PT Bank Btpn Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa, populasi penelitian adalah seluruh pelanggan PT. Bank Btpn Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa selama tahun 2015 sebanyak 8400 pelanggan sedangkan besarnya sampel ditetapkan dengan menggunakan teknik *quota sampling* yaitu sebanyak 100 pelanggan sampel. Pengumpulan data menggunakan teknik deskriptif, teknik korelasi product moment, uji kualitas hubungan dan koefisien determinasi,

Hasil analisis perhitungan analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa  $Y = 0,684 + 0,832x$  dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,899 atau korelasi sangat kuat. Hal ini menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan (X) memberi pengaruh sebesar 80,8% terhadap Variabel Kepuasan Nasabah (Y), Sedangkan selebihnya yaitu sebesar 19,2% adalah dipengaruhi oleh variabel lain yang diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah.**

## ABSTRACT

NUR FAJRI. 2018. Staple 105720428013, Effect of Service Quality on Customer Satisfaction Level at Bank BTPN Sungguminasa Branch Gowa Regency, guided by Drs. H. Sultan Arda And Irwan Abdullah.

The purpose of this study was to determine the importance of the influence of service quality of employees on the level of customer satisfaction at Bank Btpn Sungguminasa Branch in Gowa District.

This research was conducted at PT Bank Btpn Sungguminasa Branch Gowa District, the research population is all customers of PT. Bank Btpn Branch of Sungguminasa Gowa Regency during 2015 as many as 8400 customers while the sample size is determined by using the quota sampling technique that is as much as 100 sample customers. Data collection using descriptive technique, product moment correlation technique, relationship quality test and coefficient of determination.

The result of analysis of simple linear regression analysis shows that  $Y = 0,684 + 0,832x$  and correlation coefficient value equal to 0,899 or very strong correlation. This Hala shows that the variable of Service Quality (X) gives 80,8% influence to Customer Satisfaction Variable (Y), while the rest that is equal to 19,2% is influenced by other variable examined in this research.

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction.