

ABSTRAK

Reski Ayu, Tahun 2018 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Kabupaten Enrekang, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I A. Ifayani Haanurat dan Pembimbing II oleh Nurlina.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan yang diterapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kalosi Enrekang terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Adapun metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dimana persamaan regresi $Y = 4,568 + 0,184x_1 + 2,792x_2 + 0,785x_3 + 1,439x_4 + 1,670x_5$ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Tangible* (x_1), *Responsiveness* (x_3), *Assurance* (x_4), dan *Empathy* (x_5) tidak memiliki pengaruh yang positif, dan hanya variabel *realibility* (x_2) yang memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah dengan tingkat signifikansi sebesar 0,006 atau 0,6%.

Kata kunci: Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati.