

## ABSTRAK

Misna.2018. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank BRI Tbk (Persero) Cabang Kabupaten Barru.(Dibimbing oleh IdhamKhaliddanFaidhulAdziem)

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI Tbk (Persero) Cabang Kabupaten Barru.Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik penarikan sampel menggunakan "*purposive sampling*". Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 48 responden.Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan study kepustakaan.Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dan stistik deskriptif.

Berdasarkan pada hasil analisis data mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan nasabah hasil pengujian terhadap hipotesis Ha1 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien kualitas pelayanan sebesar 1.026 dengan nilai t sebesar 6.235 > t table sebesar 1.67722, dan tingkat signifikansi sebesar 1%.Hal ini menunjukkan bahwa Ha1 yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.Dengan demikian hal ini membuktikan bahwa tindakan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, PT. Bank BRI Tbk (Persero)*

## **ABSTRACT**

Misna.Years 2018.The influence of service quality to customer satisfaction PT. bank rakyat BRI tbk (persero) branch barru district in.

This study aims to determine the effect of service quality on customer satisfaction pt. bank britbkpersero branch distrik barru. This research is a quantitative descriptive research using sampling technique using incidental sampling. Unile the number of samples used in this study uas 48 respondents file collection tecniquves using observation and have questionnaireslibrary study. The analitycalmethol used is a simple linear regressive analysis.

Based on the results of file analysis on the effect of service quality on customer satisfaction test results against hypothesis  $H_0$  using that service quality signifiinantly positive influence on customer satisfaction. This can be seen the value of service quality coefficient of 1.026 with t value of  $6.235 > t$  table equal to 1.67722, and level of signifiican equal to 1 %. This indicates that  $H_1$  which states that the quality of service affects customer satisfaction. Thus this prove that the actions of services by employees have a significant positive effect on customer satisfaction.