

ABSTRAK

PUTRI ADILAH 2024. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar.* Skripsi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Ruliyat dan Sherry Adelia Natsir Kalla.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.500 nasabah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian menggunakan teknik slovin dengan simple random sampling dengan jumlah sampel 43 nasabah. Sampel ini diambil dari Bank BTPN Kantor Cabang Makassar. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh dari kuisioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuisioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert. Berdasarkan hasil penelitian data dengan menggunakan perhitungan statistik melalui aplikasi *statistical package for the social science* (SPSS) versi 29 mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank BTPN Kantor Cabang Makassar yang telah di bahas sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan dari hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dan koefisien determinasi sebesar 88% dapat menggambarkan kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya 12% merupakan kekurangan dan keterbatasan dari model penelitian yang dilakukan. Kualitas pelayanan harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan karena dapat dilihat dari hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan yang ada sudah cukup kuat.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan Nasabah*

ABSTRACT

PUTRI ADILAH 2024. *The Influence of Service Quality on the Level of Customer Satisfaction at Bank BTPN Branch Office Makassar. Thesis Departement Of Management, Faculty Of Economics and Business, Muhammadiyah University Of Makassar. Supervised by : Ruliaty and Sherry Adelia Natsir Kalla.*

This type of research is quantitative with the aim of knowing the effect of service quality on the level of customer satisfaction at Bank BTPN Branch Office Makassar. The population in this study was 1,500 customers. The sampling technique in the research used simple random sampling with slovin technique sample size of 43 customers. This sample was taken from the Bank BTPN Branch Office Makassar. The type of data used in this research is quantitative data obtained from distributed questionnaires and is related to the problem being studied. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data. The research instrumen user in this research used the likrt scale method. Based on the results of data research using statistical calculations through the statistical package for the social science (SPSS) version 29 application. regarding the influence of service quality on the level of customer satisfaction at Bank BTPN Branch Office Makassar which was discussed in the previous chapter, the author draws an important conclusion, service quality has a positive and significant effect to customer satisfaction. Coefficient of determination remaining 88%, effect of service quality to customer satisfaction can be describe with the used variables and the remaining 12% represent limitations of this research model. Service quality must be maintained and further improved because it can be seen from the research results that service quality is good. There is already strong enough.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction*