

ABSTRAK

UMRATIN, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BRI KCP Sultan Alauddin. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Bapak Asdi dan Ibu Sherry Edelia Natsir Kalla

Metode Penelitian merupakan jenis penelitian bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah pada PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin . Sampel yang digunakan pada peneltian ini berjumlah 50 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan pembagian kuesioner. Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. PT. Bank BRI KCP Alauddin, terkait kualitas layanan sudah baik dan diharapkan perusahaan dapat mempertahankan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. semakin meningkat kualitas pelayanan maka kepuasan nasabah juga meningkat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah*



ABSTRACT

UMRATIN, 2024. *The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT Bank BRI KCP Sultan Alauddin. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Mr. Drs. Asdi, and Mrs. Sherry Edelia Natsir Kalla*

The research method is a type of quantitative research with the aim of determining the influence of service quality on customer satisfaction at PT. Bank BRI KCP Sultan Alauddin. The sample used in this research consisted of 50 respondents. Data collection was carried out by observation and distribution of questionnaires. In this research, the data sources used in data collection include primary data and secondary data.

The results of this research show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. PT. Bank BRI KCP Alauddin, regarding service quality is good and it is hoped that the company can maintain it by improving service quality. As service quality increases, customer satisfaction also increases.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction*