

ABSTRAK

NURUL AINUL MUKRIMA. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Bri Tassililu Kecamatan Sinjai Barat*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Syarifuddin Sulaiman Dan Irwan Abdullah.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank dan loyalitas nasabah. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam mempertahankan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei, melibatkan 87 responden yang merupakan nasabah Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mengukur berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk aspek fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Analisis data dilakukan dengan regresi linear sederhana untuk menguji hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan karyawan terhadap loyalitas nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil tersebut, disarankan agar manajemen Bank BRI Unit Tassililu Kecamatan Sinjai Barat terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan nasabah dan bersaing secara efektif di industri perbankan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Karyawan, Loyalitas Nasabah