

ABSTRAK

Adryan. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar*. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh : Aulia dan Sherry Adelia Natsir Kalla.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank BTN Cabang Panakkukang Kota Makassar. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences*. SPSS versi 29, dengan metode regresi linier sederhana untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas pelayanan adalah 4.12, dan kepuasan nasabah 4.16. Analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel tersebut secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah ($F=215.328$; $p<0,05$; $F=215.328$; $p<0,05$). Secara parsial, variabel kualitas pelayanan memiliki koefisien pengaruh sebesar 0,809

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan nasabah

ABSTRACT

Adryan. 2025. The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at PT Bank BTN Panakkukang Branch, Makassar City. Thesis. Department of Management, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Aulia and Sherry Adelia Natsir Kalla.

This research aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction at PT Bank BTN Panakkukang Branch, Makassar City. Data was collected through questionnaires distributed to 120 respondents. Data analysis was carried out using the Statistical Package for the Social Sciences. SPSS version 29 software, with a simple linear regression method to identify the relationship between service quality variables and consumer satisfaction. The results of descriptive analysis show that the average service quality score is 4.12, and consumer satisfaction is 4.16. Simple regression analysis shows that these variables simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction ($F=215.328$; $p<0.05$). Partially, the service quality variable has an influence coefficient of 0.809.

Keywords: Service quality, customer satisfaction