

ABSTRAK

A. Ismaniar. 2025. Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Bri Cabang Kahu. Skripsi. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dibimbing oleh: Asriati dan Indriana

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Kahu. Layanan perbankan yang berkualitas sangat penting untuk menciptakan loyalitas nasabah dan meningkatkan citra institusi di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, terutama dalam aspek keramahan pegawai, kecepatan pelayanan, dan kemudahan akses layanan. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti antrean panjang pada jam sibuk serta kurangnya promosi layanan ke masyarakat luar wilayah Palattae. Strategi yang diterapkan pihak Bank BRI Cabang Kahu untuk meningkatkan kepuasan nasabah meliputi peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, penambahan jumlah teller di jam sibuk, serta pemanfaatan layanan digital seperti mobile banking. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan peningkatan berkelanjutan sangat diperlukan untuk menjawab kebutuhan serta harapan nasabah yang terus berkembang.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, Perbankan, BRI Cabang Kahu