

ABSTRAK

MUH ARFAH JASMIN, RISKASARI DAN DIAN LESTARI, 2025 PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SULSELBAR CABANG PEMBANTU ANTANG

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Bank Sulselbar Cabang Pembantu Antang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk menguji hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Uji asumsi klasik juga dilakukan untuk memastikan validitas model yang digunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,836 dan tingkat signifikansi $<0,001$. Hasil uji t menunjukkan bahwa t hitung sebesar 11,786 lebih besar dari t tabel 2,000, sehingga hipotesis alternatif diterima. Selain itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,705 atau 70,5%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 70,5% variasi kepuasan nasabah, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah, *Regresi Linier*, Uji Statistik, Bank Sulselbar.