

ABSTRAK

EKA SETIA RINI , 2021. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Moh. Aris Pasigai dan Pembimbing II Ismail Rasulong

Penelitian ini bertujuan untuk Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Kabupaten. Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kuantitatif. Data yang di olah adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada nasabah pada bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba. Dengan menggunakan populasi sebanyak 5199 orang dan sampel sebanyak 98. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan Hipotesis dengan menggunakan analisis: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji T (parsial).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank BRI Cabang Kabupaten Bulukumba. Hasil tersebut ditunjukkan dengan persamaan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut: Hasil analisi regresi dapat diketahui bahwa, koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,841. Hasil uji t memperoleh variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 2,963 dengan nilai signifikan $< 0,05$ sedangkan nilai t table sebesar 1,660 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{table}$.

Kata Kunci: Kualitas layanan dan Kepuasan nasabah

ABSTRACT

EKA SETIA RINI, 2021. *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at the Bulukumba Branch of BRI Bank.* Thesis, Faculty of Economics and Business, Management Department, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by Advisor I Moh. Aris Pasigai and Supervisor II Ismail Rasulong

This researcher aims to the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction at Bank BRI Regency Branch. The type of research used is descriptive quantitative. The data processed is the result of distributing questionnaires to customers at the BRI branch of the Bulukumba Regency. By using a population of 5199 people and a sample of 98. The data analysis technique used is simple linear regression. To explain the research description related to the hypothesis using analysis: Validity Test, Reliability Test, T Test (partial).

Based on the results of the study that the influence of service quality has a significant effect on customer satisfaction at the BRI Branch of Bulukumba Regency. These results are indicated by the simple linear regression analysis equation as follows: The results of the regression analysis show that the regression coefficient of the service quality variable (X) is 0.841. The t test results obtained the service quality variable (X) amounted to 2.963 with a significant value < 0.05 , while the t table value was 1.660 with a significant value of 0.000. This means that $t_{count} > t_{table}$.

Keywords: Service quality and customer satisfaction