

## ABSTRAK

MIRNAWATI NIM 105720456513. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.BANK BRI cabang Barru di bimbing oleh H. Mahmud Nuhung pembimbing I dan Asri jaya pembimbing II

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang barru.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis regresi sederhana dan deskriptif. Jenis data yang digunakan ialah data kualitatif dan kuantitatif. sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data skunder

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

**Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah.**

