

ABSTRAK

Abdul Rahman Fauzi, NIM. 3402180349. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Cipatujah Jabar”. Di bawah bimbingan Dr. Hj. Aini Kusniawati, M.M. (Pembimbing 1) dan H. Iwan Setiawan, M.M. (Pembimbing 2)

Penelitian ini di fokuskan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di bank cipatujah jabar. Permasalahan yang dihadapi Bagaimana Kualitas Pelayanan di PT. BPR Cipatujah Jawa Barat, Bagaimana Kepuasan Nasabah di PT. BPR Cipatujah Jawa Barat, Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Cipatujah Jawa Barat. Tujuan penelitian ini adalah Gambaran Tentang Kualitas Pelayanan di PT. BPR Cipatujah Jawa Barat, Gambaran Tentang Kepuasan Nasabah di PT. BPR Cipatujah Jawa Barat, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Cipatujah Jawa Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis Deskriptif dan Asosiatif meliputi Analisis Koefisien Korelasi Sederhana, Analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis (Uji t). Hasil dari penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah BPR Cipatujah Jawa Barat dan mempunyai hubungan kuat. Artinya apabila Kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Bagi peneliti yang akan datang, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk menambah pengetahuan sekaligus sebagai bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya dan juga mengembangkan penelitian ini dan menambahkan variabel-variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini, motivasi kerja, disiplin kerja, lingkungan kerja dan yang lainnya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah