

## RINGKASAN

Penelitian ini berdasarkan pada pemikiran bahwa industri perbankan merupakan salah satu industri yang sedang mengalami perkembangan yang sangat menjanjikan di Indonesia, termasuk di Kota Medan. Dimana Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai nilai penghubung antara pelaku ekonomi disektor riil yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit.

Terutama Bank Mestika Dharma, yang merupakan salah satu Bank umum swasta devisa yang berpusat di Kota Medan, telah berhasil menghimpun dana dari pihak ketiga (DPK), Sehingga sangat mempengaruhi aktivitas Bank dalam menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana, penyalur dana dan pelayanan jasa Bank.

Banyak Faktor yang mempengaruhi sehingga nasabah memutuskan untuk menyimpan dananya di Bank Mestika Dharma. Faktor yang terpenting adalah faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, sehingga nasabah menyimpan uangnya di Bank Mestika Dharma.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian dilakukan kepada nasabah pada PT. Bank Mestika Dharma dengan menggunakan wawancara, serta menggambarkan kuesioner secara deskriptif.

Hasil penelitian dalam menggunakan uji korelasi, diperoleh  $r_{hitung}$  sebesar  $0,767 >$  dari  $r_{tabel}$   $0,312$  dengan taraf signifikansi sebesar  $5\%$ , maka hipotesis diterima. Untuk melihat signifikan ada tidaknya hubungan pelayanan terhadap kepuasan nasabah digunakan uji Z, hasil hitungan diperoleh  $Z_{hitung}$  sebesar  $4,79 >$   $Z_{tabel}$   $2,021$ , maka pelayanan yang diberikan mempunyai hubungan yang sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Dari hasil perhitungan uji determinan yang penulis lakukan maka diketahui besar pengaruh pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mestika Dharma terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar  $58,9\%$  sedangkan  $41,1\%$  dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Sebagai saran yang dapat dikemukakan antara lain cepat tanggap terhadap nasabah, sehingga kesalahan hendaknya dapat cepat diatasi agar tidak berlarut-larut dan tidak mengecewakan para nasabah.

**Kata Kunci :** Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah

