

RINGKASAN

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Binjai.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Cabang Binjai merupakan lembaga keuangan perbankan milik negara yang tugas utamanya mengelola, menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Meningkatnya persaingan di lingkungan perusahaan sejenis merupakan alasan penting untuk meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan atau nasabah. Pelayanan dan kepuasan nasabah adalah kegiatan pokok untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan adanya kegiatan tersebut, perusahaan dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan nasabah. Untuk meningkatkan jumlah nasabah, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan nasabah. pelayanan yang baik harus diperhatikan, sehingga masyarakat sebagai pemakai nasabah tidak kecewa oleh pelayanan yang dihasilkan perusahaan.

Adapun rumusan masalah dalam skripsi ini apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap jumlah nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Cabang Binjai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang tersedia di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Cabang Binjai, Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah di duga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Cabang Binjai.

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara (*interview*), angket (*Questioner*) dan Studi Dokumentasi. Dalam penelitian ini pemecahan masalah dilakukan melalui teknik regresi linear berganda, koefisien korelasi ganda, Uji F, dan uji determinasi.

Kata Kunci: Pelayanan, Kepuasan Nasabah