

## RINGKASAN

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan.**

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan 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), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan *responden* terhadap kualitas pelayanan yang tersedia di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan,

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah di duga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Amaliun Kantor Cabang Iskandar Muda Medan.

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.

Dari hasil pengolahan dan analisa data dengan koefisien regresi linear berganda dapat diketahui adalah :  $24,75225 + 0,135 X_1 + 0,355 X_2$  berarti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap peningkatan jumlah nasabah adalah positif. Sedangkan hasil dari korelasi ganda adalah:  $R_{Y, X_1, X_2} = 0,383$  artinya mempunyai hubungan positif, dan termasuk kategori rendah. Kemudian Nilai pengujian secara parsial (Uji t) antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap peningkatan jumlah nasabah sebesar 3,120 maka hipotesis penelitian diterima. Selanjutnya dari hasil uji  $F_{hitung}$  menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada  $F_{tabel}$ . Berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap peningkatan jumlah nasabah. Hasil uji Determinasi adalah sebesar 14,66%, sisanya 85,34% dengan demikian kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap peningkatan jumlah nasabah dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kepuasan Nasabah