

## ABSTRAK

**Elfian.**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Medan Putri Hijau Unit Deli Tua.**

Mulanya kebutuhan manusia disediakan alam, mutu tidak mempunyai arti penting. Dengan perkembangan peradaban manusia dimana terdapat perkembangan keahlian manusia, terjadilah persaingan antara kelompok produsen dan konsumen. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Medan Putri Hijau Unit Deli Tua 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 adalah suatu usaha yang bertujuan untuk memuaskan individu dengan memenuhi kebutuhan (*needs*) ataupun keinginan (*wants*) individu tersebut. Untuk meningkatkan jumlah Nasabah, perusahaan harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan Nasabah.

Adapun rumusan masalah dalam skripsi ini adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap peningkatan jumlah nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang Medan Putri Hijau Unit Deli Tua. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang tersedia, untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap jumlah nasabah. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah di duga kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan jumlah nasabah. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara (*interview*), angket (*Questioner*) dan Studi Dokumentasi. Pemecahan masalah dilakukan melalui teknik regresi linear berganda, koefisien korelasi ganda, Uji F, dan uji determinasi. Dari hasil pengolahan dan analisa data diketahui adalah  $24,75225 + 0,135 X_1 + 0,355 X_2$  berarti hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap peningkatan jumlah nasabah adalah positif. Sedangkan hasil korelasi ganda adalah:  $R_{YX_1X_2} = 0,383$  artinya ada 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 menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada  $F_{tabel}$ . Berarti ada pengaruh 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, Jumlah Nasabah