

ABSTRAK

MISKUDDIN, 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Unit Pohgading Lombok Timur.* Skripsi Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan FKIP Akuntansi Universitas Gunung Rinjani. Dibimbing oleh Pembimbing I Ahmad Busyairi, SE., MM dan Pembimbing II Dr. Sulkiah, S.Pd, M.Ak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Unit Pohgading. Jenis penelitian yang di gunakan adalah Deskriptif Kuantitatif. Data yang di olah adalah hasil dari penyebaran kuesioner kepada nasabah pada bank BRI Unit Pohgading. Dengan menggunakan populasi sebanyak 3143 orang dan sampel sebanyak 98. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Untuk menjelaskan deskripsi penelitian yang berkaitan dengan Hipotesis dengan menggunakan analisis: Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji T (parsial). Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan nasabah pada Bank BRI Unit Pohgading. Hasil tersebut ditunjukkan dengan persamaan analisis regresi linear sederhana sebagai berikut: Hasil analisi regresi dapat diketahui bahwa, koefisien regresi dari variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 0,841. Hasil uji t memperoleh variabel kualitas pelayanan (X) adalah sebesar 2,963 dengan nilai signifikan $< 0,05$ sedangkan nilai t table sebesar 1,660 dengan nilai signifikan 0,000. Hal ini berarti $t_{hitung} > t_{table}$.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah