

ABSTRAK

Sri Juniyanti Idham Basrah, 2024. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Ternate. Ketua Komisi: Abdullah W. Jabid, Anggota Komisi: Rahmat Sabuhari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank BRI. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling acccidental. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 nasabah. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan program SPSS versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (2) Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah; (3) Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Sri Juniyanti Idham Basrah, 2024. *The Influence of Service Quality and Employee Performance on Customer Satisfaction at PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Ternate. Chairman of the Commission: Abdullah W. Jabid, Commission Member: Rahmat Sabuhari.*

This research aims to determine and analyze the influence of service quality and employee performance on customer satisfaction. This research is quantitative research. The population in this research are customers at Bank BRI. The sampling technique uses accidental sampling. The sample used in this research was 100 customers. Data was collected using a questionnaire. The data analysis model used is multiple linear regression analysis with the SPSS version 25 program.

The research results show that: (1) Service Quality has a positive and significant effect on customer satisfaction; (2) Employee performance has a positive and significant influence on customer satisfaction; (3) Service Quality and Employee Performance have a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Customer Satisfaction.