

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah BRI Kemang atas pelayanan *teller*. Ada hal yang menyebabkan *teller* kurang mendapat tempat di hati nasabah. Dari hal tersebut bahwa pelayanan yang kurang baik menjadi penyebab ketidakpuasan bagi nasabah bank.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan kausal. Populasi penelitian ini adalah nasabah BRI Kemang dengan pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan metode *accidental sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Kemudian, untuk analisis data digunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda dengan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan *teller* adalah Baik. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan terdapat 3 variabel yang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan yaitu variabel *reability*, *assurance* dan *empathy*, sedangkan variabel *tangibles* dan *responsiveness* tidak berpengaruh positif dan signifikan. Nilai koefisien determinasi sebesar 61,9% yang diartikan bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah adalah sebesar 61,9% sedangkan sisanya sebesar 38,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor mencapai nilai 80,98%. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan termasuk dalam kategori baik, Kepuasan pelanggan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Unit Kemang Cabang Bogor mencapai nilai 81,56%. Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah telah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh *teller*.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier Berganda