

## **ABSTRAK**

PD. BPR Kota Bandung merupakan badan usaha milik daerah yang diharapkan dapat meningkatkan pembangunan ekonomi kota Bandung, salah satunya dapat memperluas kesempatan kerja dan berusaha melalui penyaluran kredit dengan bunga kompetitif dan agunan yang tidak memberatkan. Usaha dalam pemberian kredit saat ini terus berkembang pesat terutama di PD. BPR Kota Bandung sehingga memicu persaingan antar bank untuk mengembangkan usaha kreditnya dengan baik. Selain itu banyak persaingan yang memaksa industri perbankan untuk menemukan strategi yang paling tepat dalam memenangkan persaingan pasar, salah satunya dengan cara menciptakan kepuasan nasabah. Oleh karena itu PD BPR Kota Bandung sangat memprioritaskan kualitas pelayanan dan fasilitas unggulan yang tidak dimiliki oleh pesaing lainnya dan tentunya berakibat pada kepuasan yang diperoleh nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah (Studi kasus pada PD. BPR di Pasar Sederhana Kota Bandung tahun 2019). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang di sebarakan kepada 100 responden di PD. Bank Pasar Sederhana kota Bandung. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi sederhana dengan variabel yang diteliti adalah Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan analisis deskriptif mengungkapkan besarnya nilai Kualitas Pelayanan Sebesar 80,69 (Tinggi) dan nilai Kepuasan Pelanggan sebesar 83,92 (Sangat Tinggi). Sedangkan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 8,4 sedangkan sisanya 91,6 dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam model yang diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.