

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Cabang Sudirman Bandung

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada Bank Danamon Cabang Sudirman, mengetahui bagaimana kepuasan nasabah dan mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner dengan Penentuan responden dipilih menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik uji pengolahan data dilakukan dengan uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bank Danamon Cabang Sudirman dinyatakan cukup baik. Kepuasan nasabah pada Bank Danamon Cabang Sudirman dinyatakan cukup tinggi. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Danamon Cabang Sudirman berdasarkan hasil uji statistik yang menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, industri perbankan