

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang**

Laporan Tugas Akhir mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan dalam menentukan keberhasilan meraih nasabah. Apabila pelayanan yang diterima nasabah tidak memperhatikan dimensi-dimensi pelayanan, maka nasabah tidak akan puas dengan pelayanan yang diberikan di PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan. Pentingnya kualitas pelayanan pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan akan mempengaruhi daya saing BPR tersebut ditengah kompetitorinya. Selain itu, kepuasan nasabah juga merupakan faktor yang krusial untuk diperhatikan agar PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan dapat mempertahankan kelangsungannya di tengah bisnis perbankan. Oleh karena itu, perlu diketahui adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah di PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan. Tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang. Objek dari penulisan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang. Berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh maka dapat disimpulkan bahwa kehandalan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang. Daya tanggap memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang. Jaminan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang. Empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang. Bukti fisik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pada PD Bank Perkreditan Rakyat BKK Muntilan Kabupaten Magelang.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepuasan nasabah pelayanan pelanggan