

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI KC Senayan. Pada penelitian ini variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* sebagai *independent variable* dan kepuasan pelanggan sebagai *dependent variable*. Pengambilan sample pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah yang sudah 6 bulan menjadi nasabah dengan korespondensi nasabah melalui kusioner sebanyak 132 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu metode penaksiran analisis regresi berganda melalui program statistic SPSS versi 23.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangible*, *reability*, *assurance*, *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan variabel *responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BNI KC Senayan.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, kepuasan nasabah

