

## ABSTRAK

Kepuasan nasabah menjadi faktor penting karena sangat berpengaruh bagi keberhasilan suatu perusahaan khususnya perbankan. Selain itu, pelayanan perbankan juga turut menjadi kegiatan yang penting, hal ini karena layanan mempunyai potensi untuk mempengaruhi kegiatan utama operasional bank. Kedua hal tersebut merupakan dasar dari penelitian ini yang meneliti Bank Mandiri KCP Cinere Limo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah terhadap aspek *tangibility* (kenyataan fisik), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*Assurance*) dan empati (*empathy*) dalam pelayanan teller di Bank Mandiri KCP Cinere Limo. Penelitian ini bersifat kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode survey, analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda yang akan mengukur besarnya pengaruh kualitas layanan (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*Assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan skala likert yang di olah menggunakan aplikasi SPSS *for windows*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang merupakan nasabah Bank Mandiri KCP Cinere Limo. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *tangibles* (TANG), *reliability* (REL), *responsiveness* (RES), *assurance* (ASS) dan *empathy* (EMP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (KK). Artinya, semakin baik variabel fisik barang maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah dengan nilai koefisien determinasi R-squared sebesar 0,730, artinya variabel bebas (TANG, REL, RES, ASS dan EMP) mampu menjelaskan 73,0% variabel terikat dan sisanya 27,0% untuk dijelaskan oleh variabel – variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini setelah dilakukan penyesuaian terhadap sampel dan variabel dependen.

**Kata Kunci:** Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, *empathy*