

ABSTRAK

Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi serta majunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang cukup pesat, maka kebutuhan, kesadaran, dan kepercayaan masyarakat akan sektor perbankan pun mengalami peningkatan.

Bank DKI sebagai sebuah perusahaan milik Pemerintah Daerah yang merupakan institusi perbankan pemerintah Kota Jakarta, berusaha sebaik-baiknya dalam mengembalikan tingkat pertumbuhan bisnisnya untuk dapat bersaing dengan bank-bank umum lainnya melalui perbaikan prestasi pelayanan sebaik mungkin.

Pelayanan akan menentukan loyalitas nasabah terhadap bank. Untuk itu penulis melakukan penelitian mengenai tingkat pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit Multiguna pada Bank DKI cabang Kebayoran Baru. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 nasabah Bank DKI cabang Kebayoran Baru. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan yang berdampak terhadap kepuasan nasabah.

Kata kunci, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, regresi linier sederhana