

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif. Populasi dan sample adalah nasabah bank bca dengan sample 30 nasabah. Hasil yang diperoleh terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung sebanyak 0.832 lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan $N= 30$ sebesar 0.361. hubungan positif dan signifikan antara kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah dengan r hitung 0.843 lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5% dengan $N =30$ sebesar 0.361 dan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kinerja terhadap kepuasan nasabah dibuktikan dengan r hitung sebesar 0.861 dan hasil dari f hitung adalah 20.5 lebih besar dari f tabel pada taraf kesalahan 5% .

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Kepuasan Nasabah