

ABSTRAK

**Nita Lestari : Penilaian Kualitas Pelayanan Nasabah Pada Bank Nagari
Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.
Pembimbing : Perengki Susanto, S.E, M.Sc, Ph.D**

Perkembangan bisnis perbankan di Kota Padang saat ini mengalami peningkatan yang cukup tinggi, hal ini bisa ditandai dengan bertambahnya jumlah bank konvensional yang beroperasi, kejadian ini semakin menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan dari masing-masing bank tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang terhadap kepuasan nasabah dan untuk mengetahui mana diantara kelima faktor tersebut, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsive*), kepastian (*assurance*), empati (*empaty*), dan bukti fisik (*tangible*) yang paling berhubungan erat dengan kualitas pelayanan yang ada di Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, dan Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin, yaitu para nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang yang berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi ke lapangan (kuesioner) dengan menggunakan *skala likert*.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh mengenai dimensi kualitas pelayanan nasabah pada Bank Nagari Cabang Pembantu Universitas Negeri Padang, yaitu: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penulis dapat menyimpulkan bahwa skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,962 dengan tingkat capaian responden (TCR) 79,44% yang berarti kualitas pelayanan bank nagari cabang pembantu Universitas Negeri Padang berada dalam kategori tinggi.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan