

## ABSTRAK

Kunci keberhasilan industri perbankan sangat tergantung pada sistem pelayanan suatu bank untuk merebut hati masyarakat sehingga peranannya sebagai perantara keuangan dapat berjalan dengan baik. Semua service bank berupa peralatan canggih, ketrampilan staf dan sumber daya hendaknya digunakan secara efisien dalam pelayanan selaku perantara keuangan. Manajemen strategi bank harus berorientasi pada kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen modern yang didukung oleh perencanaan secara strategis untuk memasuki persaingan pelayanan secara modern. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Mandiri Cabang Timor-Leste, di kota Dili merupakan salah satu bank asing dari negara Indonesia. Alasan utama Bank Mandiri dijadikan objek penelitian adalah PT Bank Mandiri Cabang Timor-Leste masih menghadapi kendala dalam pelayanan terutama pada *frontliner* yaitu *teller* dan *customer service*. Hal ini diketahui dari keluhan nasabah baik secara langsung melalui komunikasi antar nasabah dan dengan peneliti secara verbal dan melalui pengamatan peneliti secara langsung. Pada hari normal per nasabah membutuhkan waktu kurang lebih 1,5-3 jam untuk melakukan transaksi. Apabila hari-hari besar maka keluhan nasabah semakin meningkat karena kadang membutuhkan waktu 1 hari lebih baru bisa melakukan transaksi di Bank Mandiri Cabang Timor-Leste.

Berdasarkan fakta diketahui bahwa kualitas layanan dirasakan kurang baik, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penilaian responden akan dimensi kualitas pelayanan (*realibility*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, dan *Tangibles*), tingkat kepuasan, dan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun simultan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan *teknik sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling*. Data terkumpul berasal dari 400 responden yang dikumpulkan melalui kuesioner. Data yang terkumpul tersebut diolah dengan menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda dengan menggunakan Software SPSS versi 25 for windows. Sebelum melakukan analisis regresi linear berganda dilakukan perhitungan secara deskriptif.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa presentase penilaian variabel Kualitas Layanan tertinggi adalah *Tangibles* memiliki nilai sebesar 57,8%, *Responsiveness* nilai sebesar 55,2%, *Assurance* nilai sebesar 53,8%, *Reliability* nilai sebesar 53,6%, dan *Empathy* memiliki nilai terendah sebesar 53,1%, sedangkan Kepuasan Pelanggan (Y) 59,6%. Hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan secara signifikan karena nilai  $F_{hitung} (188,490) > F_{tabel} (2,237)$ . Secara parsial kualitas layanan memberikan pengaruh paling besar adalah *tangibles* memiliki nilai beta sebesar 0,318, *responsiveness* nilai beta 0,275, *assurance* nilai beta 0,266, *reliability* nilai beta 0,141 dan *empathy* memiliki nilai beta terendah sebesar 0,124. Secara simultan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan sebesar 70,5% terhadap Kepuasan Pelanggan.

Variabel kualitas layanan yang memberikan pengaruh tertinggi ke kepuasan pelanggan adalah *tangibles*. Peningkatan kualitas layanan di *teller* harus diupayakan terkait dengan variabel *tangibles*, yaitu penyediaan tempat duduk yang nyaman dengan design menarik, penyediaan tempat antrian yang nyaman bagi nasabah, peningkatan pengetahuan *teller* tentang produk Bank Mandiri, waktu layanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan etika berkomunikasi terhadap pelanggan

**Kata Kunci:** Kualitas Layanan (*Reliability*, *Assuranc*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Tangible*), dan Kepuasan Nasabah