

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK BRI CABANG BEKASI TAHUN 2016**

**(STUDI KASUS : NASABAH BANK BRI CABANG BEKASI)**

Jasa adalah layanan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (intangible fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Namun, produk layanan dapat dikaitkan dengan produk fisik atau tidak. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fitur produk atau layanan tertentu, persepsi kualitas produk dan layanan, dan harga. Penelitian bertujuan untuk melihat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Cabang Bekasi. Jenis penelitian Deskriptif dan metode penelitian kuantitatif, uji data melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji f, uji t, dan uji determinasi dan menggunakan teknik analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, tanggapan konsumen mengenai Kualitas Pelayanan secara keseluruhan ada pada kategori baik sebesar 73,45%, dan Kepuasan Pelanggan secara keseluruhan ada pada kategori baik sebesar 77,44 %. Kualitas Pelayanan pada Bank BRI Cabang Bekasi nilai pada uji koefisien determinasi, bahwa Kepuasan Pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan.

***Kata kunci*** : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan