

## ABSTRAK

Bank BTPN Banjarmasin merupakan nasabah pensiun, yang memiliki banyak kursi di luar tempat parkir untuk mengantri tidak nyaman bagi orang tua, sedangkan antrian di ruang pelayanan cukup nyaman. , kecepatan penanganan nasabah pensiunan masih terganggu, masih ada nasabah yang mengeluhkan aplikasi otentikasi wajah, ada nasabah yang mengeluhkan kursi di halaman luar yang tidak nyaman bagi orang tua karena antrian yang besar sehingga dapat berdampak pada nasabah yang tidak puas dengan layanan Bank BTPN Banjarmasin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap customer satisfaction at Bank Tabungan Pensiunan (BTPN) In Banjarmasin City.

Penelitian ini merupakan dekripsi kuantitatif dengan populasinya adalah all customers of Bank BTPN Banjarmasin until April 2021 as many as 3,077 people. Penarikan sampel menggunakan teori Slovin sebesar 354 responden dengan teknik accidental sampling. Variabel bebas yaitu tangible (X1), reliability (X2), responsiveness (X3), assurance (X4), empathy (X5) dan variabel terikat yaitu customer satisfaction (Y). Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menyatakan bahwa tangible berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Banjarmasin, reliability berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Banjarmasin, responsiveness berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Banjarmasin, assurance tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BTPN Banjarmasin, dan empathy berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BTPN Banjarmasin.

Dalam penelitian ke depan, diharapkan dapat menambah wawasan dengan meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel berwujud salah satunya adalah materi terkait layanan produk perbankan agar memiliki daya tarik yang lebih visual, meningkatkan pengetahuan karyawan, meningkatkan pelayanan kepada nasabah, memberikan kontak perbankan yang dapat dihubungi, meningkatkan kepercayaan diri, meningkatkan perhatian kepada nasabah Bank BTPN Banjarmasin.

Kata Kunci : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Customer Satisfaction