

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL CABANG PEMBANTU LEMABANG KOTA**

**PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
SUMATERA SELATAN**

**DISUSUN OLEH :**

**DIMI APRILIA**

**21612010029**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN**

**2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMSEL BABEL  
CABANG PEMBANTU LEMABANG KOTA PALEMBANG**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(S.E) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Selatan.

**NAMA : DIMI APRILIA**

**NIM : 21612010029**

Skripsi ini telah disetujui dan disahkan pada :

**Hari : Selasa**

**Tanggal : 15 Juli 2025**

**Dr. Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Sumatera Selatan**

  
**Rabin Ibnu Zainal, S.E., M.Sc, Ph.D.**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah. kualitas pelayanan yang dimaksud meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik menggunakan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada para nasabah. hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan customer service berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin pula tinggi tingkat kepuasan nasabah. temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak bank dalam meningkatkan mutu pelayanan guna mempertahankan kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah

## ***ABSTRAK***

This study aims to determine the effect of customer service quality on customer satisfaction. The service quality in question includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used was quantitative, with data collection techniques using questionnaires distributed to customers. The analysis results indicate that customer service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. This indicates that the better the service provided, the higher the level of customer satisfaction. These findings are expected to provide input for banks in improving service quality to maintain customer satisfaction.

***Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction***