

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner yang diuji melalui SPSS Windows 22. Populasi di dalam penelitian ini adalah 102 nasabah PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang. Metode Analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Koefisien Determinasi, Uji Hipotesis Parsial, Uji Hipotesis Simultan dan Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini adalah, Hipotesis penelitian ini adalah jika secara parsial ada pengaruh *tangible* (bukti fisik) dan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan nasabah sedangkan tidak ada pengaruh *reliability* (daya tanggap) *responsiveness* (responsif) dan *emphaty* (empati) kepada kepuasan nasabah. Akan tetapi secara simultan kualitas pelayanan berpengaruh penuh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Tangerang.

Kata Kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, Kepuasan Nasabah



