

## ABSTRAKSI

Kepuasan nasabah menjadi prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam diantara perusahaan perbankan di Indonesia. Hal utama agar perusahaan dapat bertahan, bersaing dan menguasai pasar maka kinerja pelayanan harus diperbaiki dan ditingkatkan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para pelanggan, agar pelanggan merasa puas dan tidak beralih kepada pesaing (*customer switching*). Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan kinerja pelayanan PT. Bank BRI Cabang Kendal, dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik / *Tangibles*, Keandalan / *Reliability*, Daya Tanggap / *Responsiveness*, Jaminan / *Assurance*, dan Perhatian / *Empathy* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank BRI CabangKendal.

Teknik pengambilan sample yang digunakan adalah *Accidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengetahui pengaruh variable-variabel yang diteliti , serta untuk mengetahui ivariabel mana yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Dalam Analisis Regresi Linier Berganda digunakan uji Asumsi Klasik Multikolinearitas, Autokorelasi, Heteroskedastisitas, dan Normalitas.

Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa ada pengaruh positif dari kinerja pelayanan yang terdiri dari BuktiFisik / *Tangibles*, Keandalan / *Reliability*, Daya Tanggap / *Responsiveness*, Jaminan / *Assurance*, dan Perhatian / *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan, denganvariable dominan adalah Variable Jaminan / *Assurance*

Kata kunci : Kinerja Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Analisis Regresi Berganda