

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan deposito terhadap kepuasan nasabah Di PT Bank Perkreditan Rakyat Jawa Timur Kantor Cabang Sidoarjo. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kepuasan konsumen adalah tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh konsumen sama dengan ekspektasi konsumen itu sendiri. Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif pada 37 responden. Alat pengumpulan data yang digunakan ialah kuesioner kualitas layanan dan kuesioner kepuasan nasabah. Analisa data yang digunakan menggunakan statistik deskriptif dan statistic inferensial, uji pengaruh menggunakan analisis regresi dengan bantuan *spss for windows*. Hasil penelitian menunjukkan ada Pengaruh Kualitas Layanan Deposito terhadap Kepuasan Nasabah Di PT Bank Perkreditan Rakyat Jawa Timur Kantor Cabang Sidoarjo. Dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh ialah *Reliability* dengan perolehan jawaban sebesar 86.5%, yang menunjukkan bahwa PT Bank BPR memiliki reputasi yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, seperti ketepatan bank dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah nasabah, memberikan pelayanan secara tepat waktu, pencatatan yang baik dalam pembukuan, serta pelayanan secara tepat dan akurat.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah