

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, karenanya pihak bank perlu memberikan pelayanan yang sangat dibutuhkan oleh nasabah seperti kerahaman, kesopanan, kenyamanan, dan keamanan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya. Dalam menganalisis pengaruh kualitas *frontliner* terhadap kepuasan nasabah, peneliti melakukan penelitian menggunakan dua variabel yaitu variabel kualitas pelayanan dengan lima indikator antara lain *tangible, realibility, responsiveness, assurance, dan empathy*, dan variabel kepuasan nasabah dengan tiga indikator antara lain kesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan. Metode penelitian yang digunakan adalah regresi linear dan Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Surabaya dengan koefisien determinasi sejumlah 0,716 atau sebesar 71,6%.

Kata kunci: Kepuasan Nasabah, Kualitas Pelayanan, *Frontliner*.