

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan proses pelunasan Kredit Usaha Rakyat (KUR) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Unit Prambon Nganjuk terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sangat berkaitan erat, jika kualitas pelayanan dirasa telah memenuhi harapan nasabah maka nasabah akan merasa puas, begitupun sebaliknya. Kredit merupakan aktivitas utama dalam perbankan untuk menunjang usahanya, salah satunya melalui Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang dikeluarkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk guna membantu masyarakat atau pelaku usaha mikro untuk meningkatkan usahanya. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Unit Prambon Nganjuk yang menggunakan dan telah melunasi Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang berjumlah 50 orang. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif deskriptif, dan sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh melalui koesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji korelasi dan uji regresi linear berganda menghasilkan output nilai signifikansi  $> 0,05$  yang berarti antar variabel memiliki keeratan hubungan yang sempurna, dan nilai dari koefisien regresi menunjukkan nilai yang positif. Artinya, semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :**Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kredit Usaha Rakyat (KUR)