

ABSTRAK

Musarrofah, NIM B07210047. Kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara KCP Universitas Negeri Sunan Ampel Surabaya. Skripsi Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Dan Ilmu Kesehatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pada Bank Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya. Hipotesis yang diajukan adalah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Subyek penelitian ini adalah nasabah Bank Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian korelatif (hubungan). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan tehnik *Accidental Sampling*. Tehnik ini digunakan apabila peneliti menenman sampel sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan. Penelitian dilakukan dengan subyek berjumlah 100 nasabah dengan instrument penelitian berupa skala likert yang terdiri dari 45 butir aitem. Analisis data menggunakan statistik *Kendal Tau*, dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package For The Social Science*) for windows versi 16.0.

Didapatkan hasil penelitian bahwa $p = 0.000 \leq 0.05$ yang berarti H_a diterima dan H_o ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah pada Bank Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya. Oleh karena itu harga korelasi yang didapatkan adalah 0.516 bernilai positif, maka artinya semakin tinggi kualitas pelayanan akan dibarengi dengan semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank Tabungan Negara KCP UIN Sunan Ampel Surabaya, begitu pula sebaliknya.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.*