

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah secara individu lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara individu variabel keandalan, empati, berwujud berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo, dan secara individu variabel ketanggapan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Unit Ngestiharjo.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan (Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati