

ABSTRAK

Saat ini kepuasan nasabah menjadi focus perhatian oleh hamper semua pihak, tidak terkecuali Bank Aceh Cabang Singkil. Penelitian ini mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh Bank Aceh Cabang Singkil terkait kepuasan nasabah. Meskipun terjadi peningkatan jumlah nasabah setiap tahun, penambahan nasabah mengalami penurunan dari tahun 2021 ketahun 2022. Selain itu, banyak nasabah yang membiarkan rekening mereka tanpa melakukan tutup rekening resmi, yang membuat sulit untuk mengukur jumlah nasabah yang tidak aktif. Dalam persaingan industri perbankan yang semakin ketat, masalah ini menandakan adanya potensi penurunan kepuasan nasabah.

Faktor yang berpotensi mempengaruhi kepuasan nasabah termasuk kualitas pelayanan, fasilitas, dan jenis produk yang ditawarkan oleh bank. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk memahami sejauh mana kualitas pelayanan, fasilitas, dan jenis produk Bank Aceh Cabang Singkil memenuhi harapan nasabahnya dan untuk mengidentifikasi solusi guna meningkatkan kepuasan nasabah dalam jangka panjang.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan jenis produk memiliki pengaruh yang simultan terhadap kepuasan nasabah, karena ketiga variable tersebut memiliki nilai pengaruh langsung yang lebih besar dari 0, sedangkan untuk pengaruh tidak langsung memiliki nilai 0.

Kata Kunci : Perbankan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Jenis Produk, Kepuasan Nasabah,