**ABSTRAK**

**Sudirman. 2014.** Pengaruh Pelayanan *Costumer Service* terhadap Kepuasan Nasabah di BANK BTN KCP RS Wahidin Sudirohusodo Makassar. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan Nasabah, dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *Costumer service* terhadap kepuasan nasabah di BANK BTN KCP RS Wahidin Sidirohusodo Makassar.

Penelitian ini merupakan penelitian Kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 36 orang dengan menggunakan pendekatan deskriptif dan korelasional. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dengan menggunakan *mean* dan *standar deviasi* dan analisis statisitik infrerensial dengan menggunakan regresi sederhana untuk pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *costumer service* pada BANK BTN KCP RS Wahidin Sudirohusodo Makassar tergolong dalam kategori baik, ditinjau dari aspek daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, dan kehandalan. Kepuasan nasabah di BANK BTN KCP RS Wahidin Sudirohusodo Makassar tergolong dalam kategori tinggi ditinjau dari segi kualitas layanan, faktor harga, faktor situasi, dan faktor pribadi. Selanjutnya, terdapat pengaruh pelayanan costumer service terhadap kepuasan nasabah pada BANK BTN KCP RS Wahidin Sudirohusodo Makassar yang berkorelasi kuat.