

## ABSTRAK

PT BPR Bank Tulungagung membuat kebijakan baru tentang cara pelayanan yang disesuaikan dengan peraturan *new normal* yang ditetapkan Pemerintah Indonesia. Perubahan kebijakan ini membuat kepuasan pelanggan menurun, sedangkan dalam industri perbankan kepuasan pelanggan merupakan hal utama yang harus dijaga. Penurunan kepuasan pelanggan PT BPR Bank Tulungagung disebabkan oleh perubahan cara pelayanan yang disesuaikan dengan protokol kesehatan dan jam operasional yang berkurang sesuai dengan Penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang berlaku di Jawa-Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan nasabah PT BPR Bank Tulungagung (Perseroda) selama masa adaptasi normal baru yang dilaksanakan oleh pemerintah. Alat utama pengumpulan data adalah kuesioner yang pengukurannya menggunakan skala likert. Jumlah responden yang ditentukan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel kepuasan pelanggan (Y). Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang diteliti yaitu 42,4% hasil atau sisanya 57,6% hasil dipengaruhi oleh variabel yang belum diteliti atau faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan seperti kualitas produk dan citra merek.

Kata Kunci: *Marketing*, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, BPR