

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT. Bank 9 Jambi (Persero) Tbk. cabang Muara Bulian dengan menggunakan metode regresi logistik ordinal. Metode regresi logistik ordinal merupakan metode analisis regresi yang menganalisis hubungan antara peubah bebas dan peubah terikat yang berskala kategorik atau ordinal. Proses pendugaan parameter regresi logistik ordinal diestimasi menggunakan metode kemungkinan maksimum (*Maximum Likelihood Estimation*)/MLE. Data penelitian yang digunakan adalah data kuisioner dari 200 responden nasabah PT. Bank 9 Jambi yang berada di kota Muara Bulian pada 22 April-13 Juli 2021. Pada penelitian ini diperoleh faktor-faktor yang signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan PT. Bank 9 Jambi cabang Muara bulian yaitu variabel *Reliability* dan *Responsiveness*.

**Kata Kunci :** *Reliability , Responsiveness, Maximum Likelihood Estimation.*

