

ABSTRAK

KARTIKA, 2017 *Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin*, Dibimbing oleh Moh.Aris Pasigai dan Muh.Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank rakyat Indonesia Sultan Alauddin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey. Metode pengumpulan data menggunakan angket dengan skala model likert. Data yang diperoleh diolah dengan analisis statistik deskriptif. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin dengan persamaan regresi $Y' = 12,911 + 0,648X$. Dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan teller maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Kata Kunci: pelayanan teller dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

KARTIKA, 2017 Quality Analysis of Teller Service to Customer Satisfaction of Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin, Guided by Moh.Aris Pasigai and Muh.Nur Rashid.

This study aims to determine the effect of service quality teller on customer satisfaction at Bank people of Indonesia Sultan Alauddin.

This research is a quantitative research using survey approach. Data collection method using questionnaire with Likert scale model. The data obtained were processed by descriptive statistical analysis. Data processing is done by using SPSS version 20.

The result of research shows that there is influence between teller service to customer satisfaction of Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin with regression equation $Y' = 12,911 + 0,648X$. From the regression equation shows that the higher the teller service the higher the customer satisfaction.

Keywords: teller service and customer satisfaction