

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari para nasabah bank jatim atas pelayanan yang dilakukan oleh para teller saat melakukan pelayanan terhadap nasabah bank jatim. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah bank jatim yang sedang melakukan transaksi di teller bank jatim cabang utama surabaya. Responden yang di dapat sebanyak 50 orang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik kuisioner online yang disebarakan keseluruh responden. Analisis yang mendasari penelitian ini adalah mengetahui reaksi responden terhadap pelayanan teller, pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan teller yang dilakukan kepada para nasabah secara keseluruhan nasabah dapat dikatakan efektif. Terlihat dari indeks rata – rata yang di dapat lebih dari 70%. Namun terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi mengenai pelayanan teller, dan pengenalan masalah.

Kata Kunci : pelayanan teller, bank jatim cabang utama, kualitas pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction of the customers of the East Java bank for the services performed by the tellers when providing services to the East Java bank customers. Respondents in this study were all of the East Java bank customers who were conducting transactions at the main branch of Surabaya Bank Jatim tellers. Respondents received as many as 50 people. This research uses quantitative methods using online questionnaire techniques that are distributed to all respondents. The analysis that underlies this research is knowing the respondent's reaction to the teller service, problem recognition, information search, alternative evaluation. The results showed that customer satisfaction with teller services performed to the customers as a whole customer can be said to be effective. Seen from the average index obtained more than 70%. But there are a number of things that need to be further improved regarding the service of tellers, and the introduction of problems.

Keywords: teller service, main branch of teatim bank, service quality