

ABSTRAK

Bank Jatim merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang menyediakan berbagai macam jasa seperti transfer, inkaso, referensi bank dan surat keterangan dukungan dana, giralisasi, dan layanan pajak. Dalam beberapa kasus sering dijumpai bahwa terdapat nasabah yang kurang puas akan pelayanan *teller*. Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap pelayanan teller. Pengamatan ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh melalui menyebarkan kuesioner. Jumlah responden terbanyak berdasarkan rentang usia berjumlah 26 orang atau 52%, responden terbanyak kedua ada pada rentang usia 21-22 tahun dengan jumlah 21 orang atau 42%, responden terendah ada pada rentang usia >23 tahun dengan jumlah 3 orang atau 6% dari total responden yang diteliti. Jumlah responden terbanyak berdasarkan jenis kelamin adalah pria yang berjumlah 36 orang atau 72%. Dapat disimpulkan bahwa nasabah Bank Jatim Kantor Pusat secara rata-rata memiliki tingkat kepuasan yang cukup baik kepada pelayanan teller di Bank Jatim Kantor Pusat pada segi harga, *service quality*, dan juga biaya dan kemudahan yang diberikan khususnya oleh Bank Jatim Kantor Pusat.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Nasabah, *Teller*

ABSTRACT

Bank Jatim is one of the largest banks in Indonesia that provides a variety of services such as transfers, collections, bank references and certificates of financial support, giralisasi, and tax services. In some cases it is often found that there are customers who are less satisfied with the teller service. This observation aims to find out what are the factors that influence customer satisfaction with teller services. This observation uses quantitative methods. Data collection needed in this study was obtained through distributing questionnaires. The highest number of respondents by age range is 26 people or 52%, the second largest respondent is in the 21-22 year age range with 21 people or 42%, the lowest respondent is in the age range > 23 years with a total of 3 people or 6% of the total researched respondents. The highest number of respondents based on the type of kelamin is male, amounting to 36 people or 72%. It can be concluded that the Bank Jatim Head Office customers on average have a fairly good level of satisfaction with the teller service at the Bank Jatim Head Office in terms of price, service quality, and also the costs and facilities provided, especially by the Bank Jatim Head Office.

Keywords: Customer Satisfaction Level, Tellers