

ABSTRAK

Penelitian ini adalah membahas seberapa besar penilaian kinerja *teller* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway. Penulis menggunakan metode kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuisisioner kepada mahasiswa di Surabaya. Kuisisioner tersebut memuat variabel kinerja *teller* dan kepuasan nasabah. Setelah penulis memperoleh data kuantitatif maka penulis akan mendeskripsikan angka tersebut. Hasil yang diperoleh adalah Penilaian terhadap kinerja *teller* menunjukkan nilai presentase sebesar 91,7% yang terdiri dari 5 sub variabel yaitu *tangibles* (bukti fisik) sebesar 96,75%, *reliability* (keandalan) sebesar 94,5%, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 82,5%, *assurance* (jaminan) sebesar 92,75% dan *empathy* (empati) menunjukkan nilai presentase sebesar 92%. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah menunjukkan nilai presentase sebesar 89,4% yang juga terdiri dari 5 variabel yaitu 93,75% pada sub variabel kualitas produk, 82,75% pada sub variabel harga, 89,5% pada sub variabel kesesuaian harapan, 94,25% pada sub variabel biaya dan kemudahan, serta 86,75% pada sub variabel merekomendasikan dan minat pembelian ulang

Kata kunci: kinerja *teller* dan kepuasan nasabah.

ABSTRACT

This study is discussing how much the teller's performance assessment of customer satisfaction at Bank Mandiri Unit Sidoarjo Gateway. The author uses descriptive quantitative method through the dissemination of questionnaires to students in Surabaya. The questionnaire contains variables of teller performance and customer satisfaction. After the author obtains quantitative data, the author will describe the number. The results obtained are the assessment of teller performance shows a percentage value of 91.7% consisting of 5 sub variables, namely tangibles (physical evidence) of 96.75%, reliability of 94.5%, responsiveness of 82.5%, assurance (guarantee) of 92.75% and empathy shows a percentage value of 92%. While the level of customer satisfaction shows a percentage value of 89.4% which also consists of 5 variables, namely 93.75% in product quality sub variables, 82.75% on sub variable prices, 89.5% in sub variables of expectations, 94.25% in sub variables cost and convenience, and 86.75% in sub variables recommend and repurchase interest.

Keywords: *teller performance and customer satisfaction.*