

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan tingkat pelayan *customer service* dan *teller* serta tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi pada mahasiswa universitas airlangga. Sampel yang digunakan adalah 82 sampel mahasiswa Universitas Airlangga, dengan menggunakan *simple random sampling*. Analisis sampel dengan hasil penelitian menggunakan statistik deskriptif ditemukan bahwa nilai pelayanan terbesar adalah dengan nilai bukti fisik sebesar 4,20 dari 5,00 yang artinya sebagian atau hampir mayoritas sampel menilai bahwa bukti fisik saat pelayanann adalah hal yang penting saat pemilihan bank responden sementara dalam tingkat kepuasan nasabah ditemukan bahwa jika nasabah telah merasakan kepuasan dalam pelayanan dengan bukti sebagian sampel memiliki point 4,11 yang artinya mayoritas sampel melakukan pembelian kembali atau berulang ulang jika telah merasakan kepuasan saat melakukan transaksi pada bank yang bersangkutan

Kata kunci : pelayanan bank, kepuasan nasabah, *customer service*, *teller*

## **ABSTRACT**

*Because of customer service dan teller is very important to give customer satisfaction as well as keep the customer to remain loyal to the products of bank. With the aim of this research is to know the level of service by customer service service and tellers in the college students airlangaa university and to know the level of customer satisfaction in the college students airlangaa university. This research is using simple random sampling with the results 82 sampels from airlangga university, the results of sample in this research is analysis with descriptive statistict was found that the greatest service value was physical evidence or tangible have 4.20 score from scale of 5, which means the majority of 82 samples agree that physical evidence was the highest value assessed during the selection of respondent banks. While in the level of customer satisfaction it was found that the customer felt satisfaction in service make a repurchase with evidence of 82 samples has a point of 4.11 which means that the majority of samples.*

*Keywords: bank service, customer satisfaction, customer service, teller*