

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan pengaruh pelayanan *teller* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pengguna jasa perbankan di Srikana Surabaya. Sampel yang digunakan adalah 106 sampel warga yang berdomisili di Srikana Surabaya, dengan menggunakan simple random sampling. Analisis sampel dengan hasil penelitian menggunakan statistik deskriptif ditemukan bahwa nilai pelayanan terbesar adalah dengan nilai perhatian (*empathy*) sebesar 4,36 dari 5,00 yang artinya mayoritas sampel menilai bahwa kepedulian dan perhatian petugas saat pelayanan adalah hal yang penting saat melakukan kegiatan perbankan, sementara dalam tingkat kepuasan nasabah ditemukan bahwa jika nasabah telah merasakan kepuasan dalam pelayanan dengan bukti variabel kepuasan pelanggan *re-purchase* memiliki point 3,92 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, *teller*.

ABSTRACT

The purpose of this research is to explain the influence of teller services to customer satisfaction of banking services users in Srikana Surabaya. This research is using simple random sampling with the results 106 sampels from citizens of Srikana Surabaya, the results of sample in this research is analysis with descriptive statistict was found that the greatest service value was empathy as much as 4.36 from 5.0 which means that the majority of the sample felt that caring and officer attention during the service is the important thing while they doing their job, while in the level of customer satisfaction found that if customers have felt satisfaction in the service with a variable customer satisfaction re-purchase have 3.92 points which means that the majority of the sample to buy back or using it over and over if they felt the satisfaction when making transactions in the bank they concerned.

Keywords: bank services, customer statisfaction, teller.