

ABSTRAK

Penelitian ini disusun bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis data penelitian kuantitatif dengan menggunakan sumber data yaitu data primer. Populasi yang diperoleh dari perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung selama 4 bulan (April-Juli). Metode analisis yang digunakan yaitu menggunakan analisis regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *teller* dilihat dari 6 dimensi standar layanan *teller* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk., Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung, yaitu *T-tulus* dengan persentase 88.5% karena *teller* dalam berinteraksi kepada nasabah memberikan pelayanan yang tulus, sedangkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Penulis menggunakan media SPSS 20 dengan hasil sebesar 0.538 atau dengan persentasenya 53.8%, sedangkan sisanya 46.2% yang dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti oleh Penulis. Penulis dapat simpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah berpengaruh positif dan hasilnya signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan *Teller*, Kepuasan Nasabah