

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE, TELLER, SECURITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SUMUTCABANG PANGURURAN**

Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Kepuasan Nasabah menjadi salah satu indikator penting dalam Perkembangan Instansi Perbankan dewasa ini. Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah mengetahui dan menguji Analisis Kualitas Pelayanan Customer Service, Teller, Security terhadap kepuasan nasabah/ pelanggan pada PT. Bank Sumut Cabang Pangururan. Dengan pendekatan penelitian asosiatif dan uji sampel pada populasi sekaligus yaitu 55 karyawan Bank Sumut di Kantor Cabang Pangururan. Berdasarkan kajian data tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Pangururan secara signifikan dipengaruhi oleh Pelayanan Customer Service, Pelayanan Teller, serta Pelayanan Security. Hasil observasi di PT. Bank Sumut Cabang Pangururan menjadi elemen penting untuk meningkatkan mutu, kualitas, kinerja dan pelayanan pada masyarakat dan industri sekitar Pangururan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Customer Service, Teller, Security, Kepuasan Nasabah.**