

## **ABSTRAK**

### **Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang**

**Oleh: Livy Fadila**

Penanganan Keluhan Nasabah Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang merupakan langkah – langkah penyelesaian atas pelaporan bagi nasabah yang mengeluh pada kartu ATM tersebut. Meliputi tahapan nasabah menandatangani bank dan melaporkan permasalahan kartu atm nya dan selanjutnya pihak bank menyelesaikan dengan menggantikan kartu atm baru bagi nasabah tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Tempat penelitian ini Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang. Bentuk penelitian yang digunakan adalah metode wawancara, dokumentasi beserta observasi. Sumber data yang digunakan adalah data sekunder.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Pasar Raya Padang, sudah bagus dan sudah lebih terarah sesuai prosedurnya sehingga nasabah yang mengeluh merasa puas setelah keluhan Kartu ATM dapat diselesaikan oleh petugas *customer service* pada bank dan nasabah akan tetap setia memakai fasilitas Kartu ATM Bank Nagari.