ABSTRAK

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Sistem Antrian Pada Bank Nagari Capem Tarusan

Oleh: Romado Pence

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap sistem antrian pada bank Nagari Capem Tarusan dan mengetahui persepsi manajer terhadap kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Penelitian dilakukan di Bank Nagari Capem Tarusan. Pada tahap awal peneliti melakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi dan wawancara dilokasi penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap sistem antrian sudah baik walaupun belum mencapai 100% hal tersebut dilihat dari tidak adanya kesenjangan antara yang diinginkan oleh Bank dengan yang dirasakan oleh nasabah. Penelitian dilakukan dengan wawancara random terhadap nasabah Bank Nagari Capem.Tarusan. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan layanan bank, menggunakan teknologi yang cepat, sistem dan prosedur yang praktis, pelayanan yang cepat dan tepat serta meningkatkan kenyamanan tata ruang.