

ABSTRAK

Isnayni (15134038/2015) : Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok

Pembimbing : Erni Masdupi, SE, Msi, Ph.D

Penanganan Keluhan Nasabah Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok merupakan langkah-langkah penyelesaian atas pelaporan bagi nasabah yang mengeluh pada kartu ATM tersebut. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Tempat penelitian ini di Bank Nagari Cabang Solok.. Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui wawancara.

Temuan penelitian ini mengungkapkan bahwa Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM Di Bank Nagari Cabang Solok, sudah 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 sebagai nasabah Bank Nagari.

Kata kunci : *Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pengguna Kartu ATM*