

**PANDANGAN NASABAH TERHADAP *SERVICE EXCELLENT*
TELLER PADA BANK NAGARI KANTOR CABANG
PEMBANTU SYARIAH PADANG PANJANG**

Tugas Akhir

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah
Satu Syarat dalam memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada
Jurusan Manajemen Perbankan Syari'ah*



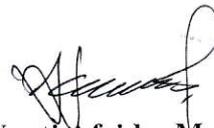
Oleh
Weni Zafitri
NIM. 1503050227

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H/ 2018 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing tugas akhir mahasiswa jurusan Manajemen Perbankan Syariah Program DIII Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang atas nama **Weni Zafitri, NIM 1503050227** dengan judul **“Pandangan Nasabah Terhadap *Service Excellent* Teller pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang”**. Memandang bahwa tugas akhir yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan kesidang tugas akhir. Dengan persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya.

Padang, 13 Agustus 2018
Pembimbing



Yenti Afrida, M. Ag
NIP:197709052007012 021

ABSTRAK

Tugas akhir ini berjudul **“Pandangan Nasabah Terhadap Service Excellent Teller pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang”**. Tugas akhir ini ditulis oleh Weni Zafitri NIM. 1503050227 Jurusan DIII Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

Latar belakang dalam penulisan tugas akhir bahwasanya nasabah menilai *service excellent* (pelayanan prima) pada perbankan sudah sangat jarang ditemui, maka penulis membahas bagaimana *service excellent* teller pada Bank Nagari KCPS Padang Panjang. Rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah bagaimana tinjauan *service excellent* teller pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang.

Adapun tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui bagaimana pandangan nasabah terhadap *service excellent* teller pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif, serta jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuisisioner, observasi, dokumentasi. Sedangkan metode analisa data yang digunakan adalah metode analisa deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan hasil pengolahan data kuantitatif yang berkaitan dengan pembahasan.

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis simpulkan bahwa *service excellent* teller pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang adalah Sangat Baik, hal ini dibuktikan dengan rata-rata hasil persentase sebesar 89,95% dari 30 kuisisioner yang dibagikan. Meskipun demikian angka ini bukan menjadi kepuasan tanpa melakukan peningkatan atau perubahan. Karena kualitas pelayanan prima hari ini tidak menjamin akan diterima oleh nasabah dimasa yang akan datang.

Kata kunci: **Teller, Service Excellent, Penilaian Kinerja**