

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *TELLER* PADA
BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BATUSANGKAR**

Tugas Akhir

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program DIII Manajemen
Perbankan Syariah*



Oleh:

SALWANDA
NIM: 1503050136

**PROGRAM DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H / 2018 M**

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir dengan judul "**Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar**". Disusun oleh saudara **Salwanda**, NIM **1503050136** telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Padang, 16 Agustus 2018
Pembimbing



Romi Iskandar, SE, MM
NIP. 197405202005011005

ABSTRAK

SALWANDA, 1503050136, **Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Teller Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar**, Padang, Jurusan Manajemen Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang, 2018, 73 halaman.

Latar belakang dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar. Dengan ini yang menjadi rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar.

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar. Metode penelitian yang penulis gunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif, Serta jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, *observasi* dokumentasi dan teknik *sampling*. Sedangkan metode analisa data adalah metode analisa deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan hasil pengolahan data kuantitatif yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang penulis simpulkan bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayan *teller* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar adalah Sangat Puas, dibuktikan dengan rata-rata hasil persentase di angka 87,19% dari 33 kuesioner yang dibagikan. Meskipun begitu seharusnya angka ini bukan menjadi kepuasan bagi pihak bank tanpa melakukan perubahan atau peningkatan. Karena tidak ada jaminan atas pelayanan yang diterima oleh nasabah hari ini akan memuaskan nasabah pada masa yang akan datang.

Kata kunci: *Kepuasan Nasabah, Pelayanan Teller*