

ABSTRAK
KUALITAS PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK TABUNGAN
NEGARA (PERSERO), Tbk. KANTOR CABANG
BANDAR LAMPUNG

Oleh
M Danu Ega Ar

Laporan akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Nasabah Di PT.Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung. Dalam judul yang disajikan diatas maka dapat dilihat permasalahanya yaitu apakah kualitas pelayanan nasabah yang telah di laksanakan oleh PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk, Kantor Cabang Bandar Lampung sudah dilaksanakan dengan baik. Dimensi kualitas pelayanan jasa yang terdiri dari responsivitas, jaminan, bukti fisik, empati, reabilitas, sangat penting dalam menjalankan usahanya guna untuk memuaskan nasabah, sehingga muncul tujuan penulisan laporan akhir adalah untuk mengetahui apakah pelayanan nasabah yang terdiri dari responsivitas, jaminan,, bukti fisik, empati, dan reabilitas, di PT.Bank Tabungan Negara (persero), Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung sudah dilaksanakan dengan baik. Penelitian ini dilakukan di PT.Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung dengan menggunakan metode analisis deskriptif, dengan mengumpulkan dan menyajikan data dalam bentuk uraian yang tersusun secara sistematis dalam bentuk laporan. Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menarik kesimpulan dengan kualitas pelayanan nasabah di PT.Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bandar Lampung sudah dilaksanakan dengan baik

