

ABSTRAK

Rizal Sjahbuddin. NIM 932 309 058. 2012. "Kualitas Pelayanan customer Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Suwawa". Makalah, Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan **Dr. H. Zuchri Abdussamad, M.Si** selaku pembimbing I dan **Melan Angriani Asnawi, S.Pd., M.Si** selaku pembimbing II.

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu. Bagaimana Kualitas Pelayanan Customer Pada PT Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Suwawa. Adapun yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan customer pada PT Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Suwawa. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yakni menggunakan teknik observasi dan teknik wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Customer pada PT Bank Rakyat Indonesia (*Persero*) Tbk Unit Suwawa masih belum sesuai dengan standar pelaksanaan pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia sepenuhnya karena beberapa faktor yang menunjang pelaksanaan pelayanan masih belum memadai dimana faktor-faktor tersebut berupa gedung, perlengkapan serta sumber daya manusia yang ada perlu diperhatikan dan ditingkatkan guna memberikan kenyamanan dan loyalitas nasabah.

Kata kunci : kualitas pelayanan

ABSTRACT

Sjahbuddin Rizal. NIM 932 309 058. Of 2012. "The quality of customer service in PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Suwawa Unit ". Papers, Program Management Department of DIII Administrasi Office, Faculty of Economics and Business, State University of Gorontalo. Under the guidance of Dr. H. Zuchri Abdussamad, I M.Si as mentors and went Angriani Asnawi, S.Pd., M.Si as supervisor II. The study was based on the formulation of the problem is. How does the quality of customer service at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Suwawa Unit. As for the main purpose of this study was to determine the quality of customer service at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Suwawa Unit. The method used in other research is quantitative method. Data collection techniques used in this study that tehni observai and interview techniques. Based on this research it can be concluded that the quality of customer service at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Suwawa Unit still does not meet standards of service delivery with less PT Bank Rakyat Indonesia is fully due to several factors that support the delivery of services is still inadequate where the form factors building, perlengkapan and human resources need to be considered and ditingkatkan there to provide comfort and customer loyalty.