

## ABSTRAK

**Ni wayan Respiani. Nim 932 310 046. 2013.”** *Upaya Pelayanan Prima Pada Bank Tabungan Nasional kantor Cabang Pembantu Gorontalo”*. Makalah, Program Studi DIII Adminitrasi Perkantoran Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan **Supardi Nani, SE, M.Si.**, selaku pembimbing I dan **Robiyati Podungge, S.Pd, MAP** selaku pembimbing II.

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu bagaimana upaya pelayanan prima pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo. Adapun yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya pelayanan prima pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif. Tehnik pengumpulan data pada penelitian ini yakni menggunakan tehnik observasi dan tehnik wawancara.

Adapun kesimpulan penelitian ini bahwa pelayanan prima pada Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Gorontalo sudah dilaksanakan dengan baik akan tetapi perlu ditingkatkan lagi karena masih kurangnya karyawan serta sarana dan prasarana yang digunakan sebagai penunjang pelayanan kepada nasabah.

Kanta Kunci : Pelayanan Prima