

ABSTRAK

Suparman Talani. 932 310 099. 2013. *“Pelayanan Prima pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pembantu Gorontalo”*. Makalah, Program Studi DIII Administrasi Perkantoran Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Di bawah bimbingan **Prof. Dr. Hj. Asna Aneta, M.Si** selaku Pembimbing I dan **Meriyana F. Dunga, SE. MM** selaku Pembimbing II.

Penelitian ini didasarkan pada rumusan masalah yaitu apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pembantu Gorontalo. Adapun yang menjadi tujuan utama dalam penelitian ini adalah agar dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pembantu Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah Deskriptif Kualitatif. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Adapun kesimpulan penelitian ini yaitu pelayanan yang diberikan sudah cukup baik tapi masih perlu merekrut pegawai dan penambahan sarana dan prasarana. Program daya merupakan salah satu unggulan program yang terbaik di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Pembantu Gorontalo.

Kata Kunci: Pelayanan Prima