

## ABSTRAK

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellence*) untuk dapat memenangkan persaingan yang semakin hari semakin kompetitif, sehingga memberikan kepuasan terhadap nasabah. PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso adalah salah satu bank yang saling bersaing dengan bank lain diantaranya BRI, Bank Mandiri, BSI, dan lainnya, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso bersaing untuk meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga loyalitas nasabah terbentuk. PT. Bank Negara Indonesia, Tbk membuktikan konsistensinya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis apakah kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso yang menggunakan pelayanan teller pada bulan November 2021 berjumlah 2.760 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 97 responden dengan menggunakan teknik *puposive sampling*. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian membuktikan kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso.

**Kata kunci:** Kemampuan (*Ability*), Sikap (*Attitude*), Penampilan (*Appearance*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Tanggung Jawab (*Accountability*), Kepuasan Nasabah.

## **ABSTRACT**

*Banks as one of the financial institutions engaged in services, must be able to provide the best service (service excellence) in order to win the increasingly competitive competition, thereby providing satisfaction to customers. PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso is a bank that competes with other banks including BRI, Bank Mandiri, BSI, and others, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso competes to increase customer satisfaction, so that customer loyalty is formed. PT. Bank Negara Indonesia, Tbk has proven its consistency in increasing customer satisfaction in conducting banking transactions. The purpose of this study is to determine and analyze whether ability, attitude, appearance, attention, action and accountability have a significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso. This type of research is causality research. The population in this study are all customers of PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Bondowoso KCP using teller services in November 2021 totaled 2,760 people. The sample used was 97 respondents using a purposive sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of the study prove that ability, attitude, appearance, attention, action and accountability have a significant effect on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. KCP Bondowoso.*

**Keywords :** *Ability, Attitude, Appearance, Attention, Action, Accountability, Customer*

