

**PENERAPAN PELAYANAN UNGGUL (*SERVICE EXCELLENT*) TELLER
TERHADAP NASABAH PADA BANK bjb KANTOR CABANG
PEMBANTU (KCP) PAJAJARAN BANDUNG**

ABSTRAK

Service Excellent merupakan hal penting bagi setiap Bank, yang memberikan nilai tambah untuk Bank itu sendiri. Karena setiap nasabah pasti menginginkan pelayanan yang baik, cepat dan nyaman.

Teller merupakan petugas Bank yang melakukan pelayanan langsung dengan nasabah dalam bentuk penarikan/penerimaan transaksi tunai/non tunai. Teller bertanggung jawab atas pelayanan terhadap nasabah, harus bersikap ramah sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank.

Hasil studi menunjukkan bahwa penerapan pelayanan unggul (*Service Excellent*) Teller terhadap nasabah sudah memberikan yang terbaik, maka dari itu Bank harus tetap menjaganya agar nasabah tetap menyimpan uang mereka di Bank.

Kata Kunci : *Service Excellent, Teller*

**PENERAPAN PELAYANAN UNGGUL (*SERVICE EXCELLENT*) TELLER
TERHADAP NASABAH PADA BANK bjb KANTOR CABANG
PEMBANTU (KCP) PAJAJARAN BANDUNG**

ABSTRACT

Service Excellent is an important thing for each bank, that is gives the value of added to the bank it self. Because every customer wants the good quickly, and comfortable service.

Teller is a bank employee who do the service directly with the customer in drawing or receipt transaction, cash or non cash. A teller should be responsible of customer service, be polite and friendly so customers will bee satisfied with our service.

The result of study shows that application of service excellent of a teller has given the best service to the customer, therefore the bank must keep it in order to make customers still save their money in the bank.

Keyword : *Service Excellent, Teller*

