

## **ABSTRAK**

**Erna Maestro Tresna, 3402190372. “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah (Suatu Studi Pada Nasabah Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis)”. Dibawah bimbingan Dr. Apri Budianto, M.M (Pembimbing I) dan H. Iwan Setiawan, S.E., M.M (Pembimbing II).**

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Customer Service Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Nasabah (Suatu Studi Pada Nasabah Pt Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis). Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : Bagaimana pengaruh penerapan standar operasional prosedur pelayanan customer service terhadap kepuasan nasabah pada nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Bagaimana pengaruh kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah pada nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Bagaimana pengaruh penerapan standar operasional prosedur pelayanan customer service dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah pada nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh penerapan standar operasional prosedur pelayanan customer service dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan nasabah pada nasabah PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan teknik untuk menganalisis digunakan dengan cara koefisien dan korelasi berganda, koefisien determinasi, uji hipotesis (uji-t dan uji-f), serta regresi linier sederhana dan berganda. Hasil dari penelitian dan pengolahan data secara parsial uji korelasi menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur pelayanan customer service dan kompetensi pegawai memiliki tingkat hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa penerapan standar operasional prosedur pelayanan customer service dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Diharapkan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis terus meningkatkan standar yang diterapkan dalam pelayanan dan meningkatkan kompetensi pegawai yang berdaya saing sehingga apabila kedua hal tersebut tercapai dengan baik maka kepuasan nasabah akan terus mengalami peningkatan.

**Kata Kunci : Penerapan Standar Operasional Prosedur, Pelayanan Customer Service, Kompetensi Pegawai, Kepuasan Nasabah**