

## ABSTRAK

**Selpia Goretha, 20650016, Evaluasi Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kc Bandar Jaya, Tugas Akhir, Jurusan D-III Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Ardiansyah Japlani, S.E.,M.BA. Pembimbing (2) Jati Imantoro, S.E., M.Sy.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Ayariah Indonesia KC Bandar Jaya. .

Bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat tentunya harus menjaga kepercayaan masyarakat terutama dibidang pelayanan. Peningkatan layanan kepada nasabah berperan penting dalam upaya penigkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan Metode penelitian ini adalah metode kualitatif, dan hasil dari penelitian ini pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Ayariah Indonesia KC Bandar Jaya sangat baik karena mendapat tanggapan positif dari konsumen, hal tersebut dibuktikan melalui wawancara yang sudah diolakukan peneliti.

**Kata Kunci:** pelayanan nasabah, *frontliner*, kepuasan nasabah