**ABSTRAK**

**PENGARUH SISTEM ANTRIAN TELLER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMUT
KANTOR CABANG PEMBANTU
PERBAUNGAN**

**Tiya Dwi Ariska
163114200**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sistem antrian teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank Sumut
Kantor Cabang Pembantu Perbaungan dan juga untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasaan nasabah. Penelitian ini dilakukan pada seluruh nasabah Bank Sumut
Kantor Cabang Pembantu Perbaungan yang diambil pada tahun 2018. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis regresi linier sederhana. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dan data yang digunakan adalah data primer dan data skunder yang diperoleh melalui studi dokumentasi dan daftar pernyataan yang pengukurannya menggunakan skala likert. Data diolah secara statistik dengan menggunakan SPSS for Windows, yaitu model uji t, dan koefisien determinan (R2). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Antrian Teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasaan Nasabah Bank Sumut
Kantor Cabang Pembantu Perbaungan. Variabel Sistem Antrian Teller berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasaan Nasabah. Nilai Determinan R Square sebesar 0,299 yang berarti 29,9% Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Sistem Antrian Teller, sedangkan sisanya 70,1% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Sistem Antrian Teller ; Kepuasaan Nasabah

***ABSTRAK***

***The Influence Of The Teller Queue System On Costumer Satisfaction At The Bank Sumut Perbaungan Sub-Branch Office***

**Tiya Dwi Ariska
163114200**

*The purpose of this study was to determine and analyze the effect of the teller queue system on customer satisfaction at the north sumatra bank perbaungan sub-branch offices and also factors affecting customer satisfaction. This research was conducted on all north sumatra bank costumers perbaungan sub branch offices taken in 2018. The analytical method used is a simple linear regression analysis method. This type of research is descriptive research, and the data used are primary data and secondary data obtained through ducumentary studies and a list of statements whose measurements use a likert scale, the data were processed statistically using spss for windows namely the t test model, and the determinant coefficient (R2). The result of this study indicate that the teller queue system has a positive and significant effect on customer satisfaction at the north sumatra bank perbaungan sub-branch. The teller queue system variable has a positive and significant effect on custumer satisfaction. The determinant value of R square is 0,299 which means 29,9% customer satisfaction can be explained by the teller queue system variable white the remaining 70,1% is explained by variables not proposed in this study.*

*Keywords : Queue System ; Customer Satisfaction*