

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* (Sop) Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Kacab Batu (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Kcp Mmu Batu Kota). Rasio yang digunakan untuk mengukur SOP adalah Sikap, Skill, Penampilan. Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Kacab Batu . Berdasarkan metode *Accidental sampling*, total sampel penelitian ini adalah 76 responden. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda pada taraf signifikansi 5%.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Variabel Sikap, skill, dan penampilan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bank Mandiri Unit Batu ,Dan Variabel Sikap, skill, dan penampilan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bank Mandiri Unit Batu

Selain itu juga ditunjukkan dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,672 yang menunjukkan bahwa setiap Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh variabel Sikap, skill , dan penampilan sebesar 67.2% sedangkan sisanya 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**Kata Kunci :** Sikap, Skill, Penampilan, Kepuasan Nasabah

