

**PENGARUH KUALITAS PELAANANCUSTOMER SERVICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMUP KCP
KAMPUNG PAJAK**

ARTIKEL

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu



OLEH:
NURUL AINI RITONGA
2101100118

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2025**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL

NAMA : NURUL AINI RITONGA
NPM : 2101100118
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMUT KCP KAMPUNG PAJAK

RANTAUPRAPAT, JUNI 2025

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

MUHAMMAD IRWANSYAH HASIBUAN, SE., M.Si
NIDN. 0120069502

PEMBIMBING PENDAMPING

YUNIMAN ZEBUA, SE., M.Si
NIDN. 0117067201

MENYETUJUI:

DEKAN



PRISTYONO, SE, M.Si
NIDN. 0116118301

KAPRODI MANAJEMEN



YUNIMAN ZEBUA, SE., M.Si
NIDN. 0117067201

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL TUGAS AKHIR

NAMA : NURUL AINI RITONGA
NPM : 2101100118
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL ARTIKEL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK SUMUT KCP KAMPUNG PAJAK

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Artikel ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan Artikel ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Artikel ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 06 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan



NURUL AINI RITONGA
NPM. 2101100118

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmad-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan TUGAS AKHIR, yang penulis berjudul: **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK SUMUT KCP KAMPUNG PAJAK”**. Adapun tujuan penyusunan Artikel ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spiritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan Artikel ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Ph.D Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu
2. Bapak Pristiyono, SE, M. Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, SE, M. Si, Selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Yuniman Zebua, SE, MM Selaku Ketua Program Studi Manajemen Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

5. Bapak Muhammad Irwansyah Hasibuan, S. E., M. Si Selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
6. Bapak Yuniman Zebua, S. E., M. Si Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah menyediakan waktu, pengarahan, bimbingan dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh Dosen Tetap Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
8. Seluruh Staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
9. Ayahanda Ibunda tercinta yang tiap kali memberikan semangat dan doa untuk anaknya.
10. Seluruh teman-teman satu angkatan prodi manajemen yang memberikan motivasi untuk dapat menyelesaikan Artikel.

Akhir kata penulis berharap semoga Artikel ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan kita semua, sebagai bahan referensi dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang studi manajemen.

Rantauprapat, 06 Juni 2025

Penulis



NURUL AINI RITONGA



LETTER OF ACCEPTANCE

ID-Number : 313/C.13.01/FEB/VII/2025

Pekalongan, July, 14th 2025

Dear : Nurul Aini Ritonga|
Presenter FEBIC 2025

Thank you for submitting a paper for consideration for the 2025 Faculty of Economics and Business International Conference (FEBIC) organized by Universitas ~~Pekalongan~~ (UNIKAL). We are pleased to inform you that, after the peer review, your paper is **ACCEPTED**.

Article Title : THE EFFECT OF CUSTOMER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK SUMUT KCP KAMPUNG PAJAK
Author : Nurul Aini Ritonga, Muhammad Irawansyah Hasibuan, Yuniman Zebua
Affiliation : Universitas ~~Lahuhanbatu~~

The article will be published in the August 2025 issue of FEBIC Proceedings

Sincerely yours,
On behalf of Dean of FEB UNIKAL
Chairman of the committee FEBIC UNIKAL



Dina Amalia Mahmudah, S.E., M.Acc., Ak., CA