

ABSTRAK

Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, dimana pada saat ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya. Dengan demikian *service excellence* Bank Sulselbar harus ditingkatkan khususnya pada bagian *front liner* dimana bagian ini memiliki frekuensi berinteraksi yang cukup tinggi dengan nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Excellence* Pada *Front Liner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sulselbar. Penelitian ini menggunakan *Johnston's service excellence* model, yaitu *delivering the promises*, *providing a personal touch*, *going the extra mile*, dan *dealing well with problem and queries*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 400 nasabah Bank Sulselbar yang pernah dilayani oleh *front liner* menggunakan metode *convenience sampling*. Teknik analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam penelitian.

Penelitian ini secara empiris menyimpulkan bahwa kepuasan nasabah terhadap *service excellence* pada *front liner* PT. Bank Sulselbar dipengaruhi oleh *providing a personal touch*, *going the extra mile*, dan *dealing well with problem and queries*. Sedangkan *delivering the promises* ditemukan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Sulselbar.

Kata Kunci: *delivering the promises*, *providing a personal touch*, *going the extra mile*, *dealing well with problem and queries*, kepuasan nasabah