**ABSTRAK**

RIKA YUANTI SAFITRI : 150110049. Tinjauan Atas Layanan Teller pada PT.Wahana Ottomitra Multhiartha Tbk (WOM Finance) Cabang Bogor. Studi kasus pada PT. Wahana Ottomitra Multhiartha Tbk dibawah bimbingan HJ. Suharmiati, Dra., MM.

Pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan, Dalam pelayanan terdapat lima dasar perilaku utama dalam pelayanan, yaitu : Cepat, Efektif, Ramah, Inisiatif, dan Akurat. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang dipersepsikan, maka semakin meningkat kepuasan masyarakat. Unsur kualitas pelayanan adalah *Tengibles, Reliability, responsiveness, Assurance, Empathy.*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sejauh mana tingkat pelayanan Teller yang di berikan kepada nasabah PT.Wahana Ottomitra Multhiartha Tbk Cabang Bogor dan untuk mengukur berapa besar kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah sebagai penunjang keberhasilan dan kemajuan suatu perusahaan khusus nya pada bidang Pembiayaan.

*Keywords* : Pelayanan , PT. Wahana Ottomitra Multhiartha, Tbk.