

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA TASIKMALAYA

Oleh:

Ilham Ramdani Siddiq Hakim

NPM 213404083

Pembimbing:

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.SI.

Pembimbing II : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.SI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Service Excellence* di Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya lalu kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya dan pengaruh *Service Excellence* terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmakaya. metode pengumpulan data dengan menggunakan metode Purposive Sampling. Variabel independen pada penelitian ini adalah *Service Excellence*, sedangkan Variabel dependen pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah. Berdasarkan hasil pengujian analisis deskriptif, dapat di ketahui bahwa *Service Excellence* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya berjalan baik, lalu kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya berjalan baik dan berdasarkan uji t diketahui bahwa *Service Excellence* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia KCP Singaparna (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya.

Kata Kunci: *Service Excellence*, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE EXCELLENCE ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. SINGAPARNA TASIKMALAYA SUPPORT BRANCH OFFICE

By:

Ilham Ramdani Siddiq Hakim

NPM 213404083

Guide:

Guide I : *Yuyun Yuniasih, S.E., M.SI.*

Guide II : *Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.SI.*

This research aims to determine Service Excellence at Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya and customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya and the influence of Service Excellence on customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya. data collection method using the Purposive Sampling method. The independent variable in this research is Service Excellence, while the dependent variable in this research is Customer Satisfaction. Based on the results of descriptive analysis testing, it can be seen that Service Excellence at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya is running well, then customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya is running well and based on the t test it is known that Service Excellence has an effect on customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia KCP Singaparna (Persero) Tbk. KCP Singaparna Tasikmalaya.

Keywords: Service Excellence, Customer Satisfaction.