

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER SERVICE AT PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk SUB-BRANCH OFFICE SILIWANGI UNIVERSITY TASIKMALAYA**

By:

**Agit Anggita**  
NIM. 213404024

*Guidance I* : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

*Guidance II* : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

*This study aims to determine the analysis of customer satisfaction with Customer Service at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Siliwangi Tasikmalaya University Sub-Branch Office. The method used is descriptive qualitative. The population in this research is Taplus Muda customers. Data collection in the research was carried out using in-depth interview techniques, participant observersn, and distributing questionnaires using purposive sampling techniques to 87 respondents. The final result of the customer satisfaction analysis is the very satisfied category, meaning that customers give good and positive responses to what is in the questionnaire statements regarding the services provided by Customer service. Obstacles that occur when Customer service provides services to customers are network disruptions, slight difficulties when serving elderly customers, and customers impatience due to long queue conditions. This method can be overcome by customer service which offers other solutions when network problems occur, namely through the BNI Mobile application. Customer service uses the regional language, namely Sundanese, when serving elderly customers because they are used to using the regional language. And customer service asks for security assistance and internships if someone has an internship at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Siliwangi Tasikmalaya University Sub-Branch Office.*

*Keyword: Bank, Customer Satisfaction, Customer Service.*

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS SILIWANGI TASIKMALAYA

Oleh:

**Agit Anggita**

NIM. 213404024

Pembimbing I : Dedeh Sri Sudaryanti, S.E., M.Si.

Pembimbing II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kepuasan nasabah pada pelayanan *Customer Service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Taplus Muda. Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, *participant obsever*, dan membagikan kuesioner menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 87 responden. Hasil akhir analisis kepuasan nasabah adalah dalam kategori sangat puas, artinya nasabah memberikan respon yang baik dan positif terhadap apa yang ada di dalam pernyataan kuesioner pada pelayanan yang telah diberikan *Customer service*. Hambatan yang terjadi saat *Customer service* memberikan pelayanan kepada nasabah adalah gangguan jaringan, sedikit kesulitan saat melayani nasabah lanjut usia, dan sikap ketidaksabaran nasabah karena kondisi antrian yang panjang. Cara tersebut bisa diatasi dengan *Customer service* menawarkan solusi lain ketika gangguan jaringan yaitu melalui aplikasi *BNI Mobile*, *Customer service* menggunakan bahasa daerah yaitu Bahasa Sunda saat melayani nasabah lanjut usia karena mereka terbiasa menggunakan bahasa daerah. dan *Customer service* meminta bantuan kepada *security* serta anak-anak magang jika sedang ada yang magang di Bank BNI KCP Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

Kata kunci: Bank, Kepuasan Nasabah, dan *Customer Service*.