

ABSTRACT

***THE INFLUENCE OF CUSTOMER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION AT PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK,
SINGAPARNA SUPPORTING BRANCH OFFICE***

By:

Rike Nur Putri Ardiana

NPM. 213404002

Guide I : Agi Rosyadi, S.E., M.M

Guide II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

*This research aims to analyze the quality of customer service and customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Singaparna Branch Office, as well as to determine the influence of customer service quality on customer satisfaction. The research method employed is a quantitative approach using a survey method, involving data collection from the customer population of the branch. The analysis results indicate that the quality of customer service significantly influences customer satisfaction, as evidenced by a *t*-value of 2.944 with a significance level (Sig.) of 0.004. The conclusion of this research is that the quality of customer service at the branch is rated as excellent, covering aspects such as infrastructure, cleanliness, tidiness, and consistency of service, which positively affect customer satisfaction. The availability of inclusive, accessible services, and strong interpersonal relationships with customers are also crucial factors in enhancing customer satisfaction. Thus, this study concludes that there is a significant influence of customer service quality on customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Singaparna Branch Office.*

Keywords: Customer Service, Customer Satisfaction, Service Quality

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE*

TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK NEGARA

INDONESIA (PERSERO) TBK, KANTOR CABANG PEMBANTU

SINGAPARNA

Oleh:

Rike Nur Putri Ardiana

NPM. 213404002

Pembimbing I : Agi Rosyadi, S.E., M.M.

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan *customer service* dan kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura serta untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survey, yang melibatkan pengumpulan data dari populasi nasabah cabang tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan *customer service* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, sebagaimana dibuktikan oleh nilai t sebesar 2.944 dengan signifikansi (Sig.) sebesar 0.004. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan *customer service* di cabang tersebut dinilai sangat baik, mencakup aspek infrastruktur, kebersihan, kerapian, dan konsistensi pelayanan, yang secara positif mempengaruhi kepuasan nasabah. Ketersediaan layanan inklusif, aksesibel, serta hubungan interpersonal yang kuat dengan nasabah juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan *customer service* dengan kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Singapura.

Kata kunci : Customer Service, Kepuasan Nasabah, Kualitas Layanan