

ABSTRACT

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IMPLEMENTED BY FRONTLINER AT PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT AND BANTEN TBK TYPE B REGIONAL FINANCIAL AND ASSET MANAGEMENT AGENCY OF TASIKMALAYA CITY

By:

Rahma Qodariyah Tarsinah

NPM 223404057

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

Guide II : Cindera Syaiful Nugraha., S.Hut., M.M.

This study analyzes the quality of service provided by frontliners at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk, especially at the Type B Branch Office of the Regional Financial and Asset Management Agency of Tasikmalaya City. The purpose of this study is to evaluate the quality of service based on ten dimensions of service quality proposed by Zeithaml et al. (1985), which include tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, communication, security, credibility, and understanding the customer. This research approach uses a qualitative approach with a descriptive method. The data collection technique used is primary data obtained from direct interviews with frontliners and secondary data that does not directly provide data. The results of this study indicate that although the bank has made significant efforts to meet service quality standards, there are still several areas that need to be improved, especially in reducing waiting times, improving staff training, and strengthening security systems. Recommendations for banks include conducting regular audits of technology systems, providing comprehensive training for frontliners, and actively seeking feedback from customers to better understand their needs and expectations. By implementing these suggestions, banks can improve service quality, build customer trust, and attract new clients in the competitive banking sector.

Keywords: Service Quality, Frontliner, Customer Satisfaction

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS LAYANAN YANG DILAKSANAKAN OLEH FRONTLINER DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK KANTOR CABANG PEMBANTU TIPE B BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH PEMERINTAHAN KOTA TASIKMALAYA

Oleh:

Rahma Qodariyah Tarinah

NPM 223404057

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

Pembimbing II : Cindera Syaiful Nugraha., S.Hut., M.M.

Penelitian ini menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh *frontliner* di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, khususnya di Kantor Cabang Pembantu Tipe B Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan sepuluh dimensi kualitas layanan yang diusulkan oleh Zeithaml et al. (1985), yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *competence*, *courtesy*, *communication*, *security*, *credibility*, dan *understanding the customer*. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan *frontliner* dan data sekunder yang tidak langsung memberikan data. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun bank telah melakukan upaya signifikan untuk memenuhi standar kualitas layanan, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki, terutama dalam mengurangi waktu tunggu, meningkatkan pelatihan staf, dan memperkuat sistem keamanan. Rekomendasi untuk bank termasuk melakukan audit rutin terhadap sistem teknologi, memberikan pelatihan komprehensif bagi *frontliner*, dan secara aktif mencari umpan balik dari nasabah untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan mereka. Dengan menerapkan saran-saran ini, bank dapat meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan nasabah, dan menarik klien baru di sektor perbankan yang kompetitif.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Frontliner*, Kepuasan Nasabah