

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK TAPLUS MUDA DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS SILIWANGI

(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Siliwangi)

Oleh:

Risma Putri Andika
NPM 223404155

Pembimbing I : Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M.

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

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pada produk Taplus Muda serta tingkat kepuasan nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi. Tujuan lainnya adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, khususnya di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode eksplanatori, dan analisis dilakukan melalui regresi linier sederhana. Data dikumpulkan dari 200 responden yang merupakan pengguna aktif produk Taplus Muda. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 11,335 dengan tingkat signifikansi 0,001. Ini berarti, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap produk Taplus Muda. Aspek pelayanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik telah berjalan dengan cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala, khususnya pada layanan digital, seperti sistem yang error dan transaksi yang gagal, yang perlu mendapat perhatian dari pihak bank. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang nyata terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan, terutama pada aspek digital, menjadi hal yang krusial untuk mempertahankan loyalitas nasabah muda di tengah perkembangan perbankan digital saat ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Taplus Muda

ABSTRACT

The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of the Taplus Muda Product at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Siliwangi University Sub-Branch Office

(A Study on Students of the Faculty of Economics and Business Siliwangi University)

By:

Risma Putri Andika

NPM 223404155

Guide I : Hj. Noneng Masitoh Ir., M.M.

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

This research aims to evaluate the service quality of the Taplus Muda product and the level of customer satisfaction at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Siliwangi University Sub-Branch Office. It also seeks to determine the extent to which service quality affects customer satisfaction, particularly among students of the Faculty of Economics and Business at Siliwangi University. A quantitative approach was employed using an explanatory method, with data analyzed through simple linear regression. The study involved 200 respondents who are active users of the Taplus Muda product. The findings indicate that service quality significantly influences customer satisfaction, as evidenced by a t-value of 11.335 and a significance level of 0.001. This implies that the better the service quality delivered, the higher the level of satisfaction among Taplus Muda customers. Dimensions of service quality such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles were generally rated positively. However, certain issues remain in digital services, including system errors and failed transactions, which the bank needs to address. In conclusion, service quality has a significant impact on customer satisfaction with Taplus Muda. Therefore, enhancing digital service performance is essential to maintaining the loyalty of young customers in the digital banking era.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Taplus Muda