

ABSTRAK

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN
Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU MANONJAYA**

Oleh:
DENI AJI
NPM 223404071

Pembimbing I : Wilman San Marino., S.E.,M.M

Pembimbing II : Sakifah, S.E.I.,M.E

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *Customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya. Layanan *Customer service* menjadi ujung tombak dalam memberikan kesan pertama kepada nasabah, sehingga aspek kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi variabel utama yang dikaji berdasarkan teori *SERVQUAL*. Pendekatan yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 77 responden yang dipilih menggunakan rumus Slovin. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan *Customer service* berada dalam kategori “baik” dengan persentase skor 68,02%, sementara tingkat kepuasan nasabah juga berada pada kategori “baik” dengan persentase skor 69,66%. Uji statistik melalui SPSS menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas layanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan aspek kecepatan dan empati dalam layanan untuk mengoptimalkan kepuasan serta loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *Customer service*, Kepuasan Nasabah, Bank BJB.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CUSTOMER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk., MANONJAYA SUB-BRANCH OFFICE

By:

DENI AJI

NPM 223404071

Advisor I : Wilman San Marino., S.E.,M.M

Advisor II : Sakifah, S.E.I.,M.E

This study aims to determine the extent to which the quality of Customer service influences customer satisfaction at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk., Manonjaya Sub-Branch Office. Customer service acts as the front line in forming the first impression for customers. Therefore, service quality aspects such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles are the main variables analyzed based on the SERVQUAL theory. This research employs a descriptive quantitative approach using questionnaires distributed to 77 respondents selected through Slovin's formula. The analysis results show that the quality of Customer service is in the "good" category with a score percentage of 68.02%, while customer satisfaction is also in the "good" category with a score percentage of 69.66%. Statistical testing using SPSS indicates a significant influence of Customer service quality on customer satisfaction. The study recommends improving speed and empathy in service delivery to enhance customer satisfaction and loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer service, Customer Satisfaction, Bank BJB.