

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK DEPOSITO DI
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG UTAMA TASIKMALAYA**

Oleh:

Arimbi Ainun Putri Karmana

223404203

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Ahli Madya Manajemen (A.Md.M)
pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan



**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA**

2025

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK DEPOSITO DI
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG UTAMA TASIKMALAYA**

Oleh:

**Arimbi Ainun Putri Karmana
223404203**

Dibawah bimbingan:

Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. (Pembimbing I)

Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M. (Pembimbing II)

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar
Ahli Madya Manajemen (A.Md.M)
pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan**

**JURUSAN D-3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SILIWANGI
TASIKMALAYA**

2025

**PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP
LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK DEPOSITO DI
PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk.
KANTOR CABANG UTAMA TASIKMALAYA**

Oleh:
Arimbi Ainun Putri Karmana
223404203

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen (A.Md.M)
Pada jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan disetujui Tim Pembimbing
Untuk disidangkan dan diuji pada tanggal tertera di bawah ini**

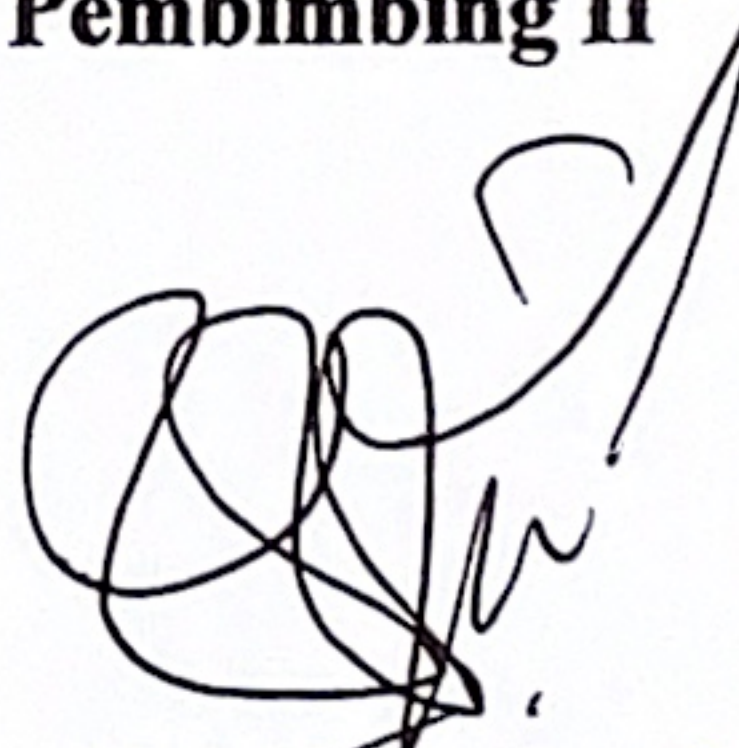
Tasikmalaya, 30 September 2025

Pembimbing I



(Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M)
NIDN. 042812301

Pembimbing II



(Cindera Syaiful Nugraha, S.Hut., M.M.)
NIDN.0026078804

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Ade Komaludin, SE., M.Se
NIDN.040096201

**Ketua Jurusan
Perbankan dan Keuangan**



Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M
NIDN.0428126301

MOTTO

*“Diatas Sang Maha Daya, semua kendali terambil alih Jikalau kau keluhkan,
dengung sumbang yang mengganggu, buka lagi visi mu, kau tau mana urutan
satu. Diantara pusaran nirfungsi, petakan semua lagi titik tuju yang t’lah terpatrit
Melamban bukanlah hal yang tabu, kadang itu yang kau butuh, bersandar
hibahkan bebanmu”*

(33x - Perunggu)

*“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang
menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan
perasaanmu sebagai manusia”*

(Baskara Putra – Hindia)

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama :Arimbi Ainun Putri Karmana

NPM :223404203

Prodi :D-3 Keuangan dan Perbankan

Fakultas :Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tugas akhir ini adalah asli dan belum pernah digunakan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya), baik di Universitas Siliwangi maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan Penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya untuk pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Tasikmalaya, 30 September 2025

Yang m



Arimbi Ainun Putri Karmana

223404203

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK DEPOSITO DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG UTAMA TASIKMALAYA

Oleh:

Arimbi Ainun Putri Karmana

223404203

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

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service excellence* terhadap loyalitas nasabah pada produk deposito di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada semakin ketatnya persaingan di sektor perbankan, sehingga pelayanan prima menjadi kunci strategis dalam mempertahankan loyalitas nasabah, khususnya pada produk deposito yang berkontribusi besar terhadap dana pihak ketiga (DPK). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling, dan diperoleh sebanyak 78 responden nasabah deposito aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *service excellence* berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata skor 4,23, dan loyalitas nasabah juga tinggi dengan skor rata-rata 4,17. Dimensi ketertarikan emosional mencatat nilai tertinggi dalam loyalitas. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa *service excellence* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan koefisien regresi sebesar 0,541 dan nilai signifikansi 0,001. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,751 mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel, dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,564 menunjukkan bahwa 56,4% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh pelayanan prima. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan melalui dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dapat meningkatkan loyalitas nasabah deposito. Oleh karena itu, penerapan *service excellence* secara konsisten harus menjadi fokus strategis perbankan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Kata kunci: *Service Excellence*, Loyalitas Nasabah, Deposito, Perbankan, BNI.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE EXCELLENCE ON CUSTOMER LOYALTY IN DEPOSIT PRODUCTS AT PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK, MAIN BRANCH OFFICE TASIKMALAYA

By:

Arimbi Ainun Putri Karmana

NPM 223404203

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

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

This study aims to examine the influence of service excellence on customer loyalty regarding deposit products at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Main Branch Office Tasikmalaya. The background of this research is based on the increasing competition in the banking sector, making excellent service a strategic key to retaining loyal customers—particularly for deposit products that significantly contribute to third-party funds (TPF). This research employed a quantitative approach using descriptive methods and simple linear regression analysis. The sample was selected through purposive sampling, involving 78 active deposit customers as respondents. The results indicate that the level of service excellence is categorized as very good, with an average score of 4.23, while customer loyalty also ranks high with an average score of 4.17. The emotional attachment dimension received the highest score among the loyalty indicators. Regression analysis reveals that service excellence has a significant positive effect on customer loyalty, with a regression coefficient of 0.541 and a significance value of 0.001. The Pearson correlation coefficient is 0.751, indicating a very strong relationship between the two variables. Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 0.564 suggests that 56.4% of the variation in customer loyalty is influenced by service excellence. The study concludes that improving service quality across the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy can enhance customer loyalty in deposit products. Therefore, the consistent implementation of service excellence should become a strategic priority for banks to foster long-term relationships with their customers.

Keywords: Service Excellence, Customer Loyalty, Deposits, Banking, BNI.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan Naskah Tugas Akhir yang berjudul **“Pengaruh *Service Excellence* Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Produk Deposito di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tasikmalaya”** dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan Naskah Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Nundang Busaeri, M.T., IPU., ASEAN. Eng. selaku Rektor Universitas Siliwangi
2. Ade Komaludin, S.E., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M. selaku Ketua Jurusan Pebankan dan Keuangan sekaligus pembimbing I.
4. Wilman San Marino, S.E., M.M. selaku Wali Dosen penulis selama kuliah.
5. Cindera Syaiful Nugraha S.Hut., M.M.. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.
7. Yang terhormat ibu Nunun selaku penyelia di Unit Administrasi Umum seluruh Staff PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang

dan telah memberikan bimbingan serta ilmu atau data yang dibutuhkan dalam proses penyusunan laporan magang.

8. Sahabat sahabat Septyan Mu'tasiem, Devia Febilla, Wulan Nur sabilla Putri, Yeisya Jasmin, Tsuraya Millatina, dan Siti Nur Sasi Sabina yang selalu memberikan semangat, menjadi tempat keluh kesah dan membantu menyelesaikan laporan magang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penyusunan Proposal Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kesediaan pembaca untuk memberikan kritik dan saran demi sempurnanya Naskah Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebesar-besarnya kepada pembaca seandainya terdapat kesalahan-kesalahan di dalam Proposal Tugas Akhir ini dan penulis berharap semoga Proposal Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Tasikmalaya, 14 Juli 2025

Arimbi Ainun Putri Karmana

NPM 223404203

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan dan kekuatan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini. Tugas akhir ini penulis persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua tercinta Bapak Atang Karmana dan Ibu Dedah sebagai tanda bakti dan hormat dari rasa terimakasih yang tiada tara ku persembahkan karya kecil ini kepada mpah dan mamah yang telah memberikan kasih sayang dan segala dukungan, dan cinta kasih sayang yang tiada terhingga yang hanya dapat kubalas dengan selembat kertas ini yang bertuliskan kata cinta dan persembahan. Semoga ini menjadi Langkah awal untuk membuat mpah dan mamah bahagia, karena sadar selama ini belum bisa berbuat yang lebih.
2. Kepada Kakak dan Adik penulis Sundari Ainun Putri Karmana dan Zulaika Anjani Putri Karmana Terimakasih karena selalu memberikan dukungan yang tulus.
3. Seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis selama Menyusun Tugas Akhir ini.
4. Septyan Mu'tasiem sebagai partner sejak tahun 2019 saat masih menempuh Pendidikan di bangku SMA. Terimakasih selalu sabar dalam menemani, membantu, meluangkan waktunya, tenaga dan pikirannya, serta memberikan dukungannya hingga penulis berhasil menyelesaikan Tugas Akhir di perguruan tinggi ini. Semoga segala harapan baik yang telah direncanakan bisa terwujud dikemudian hari.

5. Sahabat penulis Wulan Nur Sabilla Putri, Devia Febilla, Yeisya Jasmine, Tsuraya Millatina, Terimakasih telah menjadi rumah berkumpul yang hangat dan menyenangkan, serta selalu menerima segala kekurangan dan kelebihan yang salah satu dari kita punya. Suka maupun duka telah dilalui Bersama dalam proses pendewasaan diri sejak masih menempuh Pendidikan di bangku SMP.
6. Para rekan seperjuangan di Angkatan 2022 VKP UNSIL, khususnya Siti Nur Sasi Sabina dan Shella Putri Setiawan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sejak semester satu perkuliahan hingga akhirnya bisa lulus.
7. Terakhir tidak lupa, kepada diri saya sendiri. Karena telah bertahan hingga saat ini disaat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri. Namun penulis tetap mengingat bahwa setiap Langkah kecil yang telah diambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit atau lambat. Perjalanan menuju impian bukanlah lomba sprint, tetapi lebih seperti marathon yang memerlukan kekuatan, kesabaran dan tekad yang kuat. Terimakasih sudah dapat bertahan dan menyelesaikan studi ini. Apapun pilihan yang telah dipegang sekarang terimakasih sudah berjuang sejauh ini. Terimakasih tetap memilih berusaha sampai titik ini dan tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu apapun kekurangan dan kelebihanmu mari tetap berjuang untuk kedepan.

DAFTAR ISI

Halaman

MOTTO.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
1.5.1 Lokasi Penelitian	7
1.5.2 Jadwal Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Pengertian Service Excellence	9
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Service Excellence	11
2.1.3 Faktor yang mempengaruhi Service Excellence	11
2.1.4 Pengertian Loyalitas Nasabah	14
2.1.5 Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah	16
2.1.6 Indikator Loyalitas.....	17
2.1.7 Pengertian Deposito.....	18
2.1.8 Fungsi Deposito	19
2.1.9 Bunga Deposito	20
2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	22

	Halaman
2.4 Hipotesis.....	25
BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN	26
3.1 Objek Penelitian.....	26
3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan	26
3.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia.....	29
3.1.3 Makna dan Logo.....	30
3.1.4 Struktur BNI Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.....	31
3.1.5 Jobdesk	32
3.2 Metode Penelitian	37
3.2.1 Jenis Penelitian	37
3.2.2Operasionalisasi Variabel.....	37
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.2.4 Jenis dan Sumber Data	42
3.2.5 Populasi Sasaran	42
3.2.6 Penentuan Sampel	43
3.2.7 Model Penelitian.....	45
3.2.8 Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
4.1.1.1 Analisis Deskripsi Data Penelitian.....	52
4.1.2 Analisis Data Penelitian.....	55
4.1.2.1 Instrumen Penelitian.....	55
4.1.2.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	56
4.2 Pembahasan.....	61
4.2.2 Service Excellence Pada Produk Deposito.....	64
4.2.3 Tingkat Loyalitas Nasabah Pada Produk Deposito.....	65
4.2.4 Pengaruh Service Excellence Terhadap Loyalitas Nasabah Deposito	66
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	68

	Halaman
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	76
RIWAYAT HIDUP/BIODATA PENULIS.....	103

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	37
Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Service Excellence	53
Tabel 4.2 Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah	54
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 4.5 Persamaan Regresi Linear.....	57
Table 4.6 Uji Koefisiensi Korelasi.....	58
Table 4.7 Uji Determinasi	59
Table 4.8 Uji T	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Logo PT. Bank Negara Indonesia	30
2.2 Struktur BNI Kantor Cabang Utama Tasikmalaya	31

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Jenis Kelamin Responden.....	76
Lampiran 2 Usia Responden.....	77
Lampiran 3 Lama Menjadi Nasabah Deposito.....	78
Lampiran 4 Pernyataan Kuisisioner No.1 Tangibles (Bukti Fisik) I (X).....	79
Lampiran 5 Pernyataan Kuisisioner No.2 Tangibles (Bukti Fisik) II (X).....	80
Lampiran 6 Pernyataan Kuisisioner No.3 Tangibles (Bukti Fisik) III (X).....	81
Lampiran 7 Pernyataan Kuisisioner No.4 Reliability (Keandalan) I (X).....	82
Lampiran 8 Pernyataan Kuisisioner No.5 Reliability (Keandalan) I II (X).....	83
Lampiran 9 Pernyataan Kuisisioner No.6 Responsiveness (Ketanggapan) I (X).....	84
Lampiran 10 Pernyataan Kuisisioner No.7 Responsiveness (Ketanggapan) II (X).....	85
Lampiran 11 Pernyataan Kuisisioner No.8 Assurance (Jaminan) I (X).....	86
Lampiran 12 Pernyataan Kuisisioner No.9 Assurance (Jaminan) II (X).....	87
Lampiran 13 Pernyataan Kuisisioner No.10 Assurance (Jaminan) III (X).....	88
Lampiran 14 Pernyataan Kuisisioner No.11 Empathy I (X).....	89
Lampiran 15 Pernyataan Kuisisioner No.12 Empathy II (X).....	90
Lampiran 16 Pernyataan Kuisisioner No.13 Retensi I (Y).....	91
Lampiran 17 Pernyataan Kuisisioner No.14 Repeat Purchase (Y).....	92
Lampiran 18 Pernyataan Kuisisioner No.15 Resistance to Switch (Y).....	93
Lampiran 19 Pernyataan Kuisisioner No.16 Word of Mouth (Y).....	94
Lampiran 20 Pernyataan Kuisisioner No.17 Preferensi Merek (Y).....	95
Lampiran 21 Dokumentasi Foto.....	96
Lampiran 22 Rekap Angket.....	97
Lampiran 23 MSI Variabel X.....	99
Lampiran 24 MSI Variabel Y.....	101