

ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH TAPLUS MUDA PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU SINGAPARNA.

Oleh :

Agung Setia Budi

NPM 223404197

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si.

Pembimbing II : Ali Subrata S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Taplus Muda di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Singaparna. Dalam era persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam mempertahankan nasabah, khususnya dari kalangan muda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 89 responden yang merupakan nasabah Taplus Muda BNI KCP Singaparna. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan *customer service*, yang terdiri dari lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara itu, variabel dependen adalah kepuasan nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi pihak manajemen BNI KCP Singaparna untuk terus meningkatkan kualitas layanan agar mampu memenuhi ekspektasi nasabah, mempertahankan loyalitas, serta memperkuat citra positif bank di mata generasi muda.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Kepuasan Nasabah, Taplus Muda, Bank BNI

ABSTRACT

THE EFFECT OF CUSTOMER SERVICE ON TAPLUS MUDA CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk SINGAPARNA BRANCH OFFICE.

Oleh :

Agung Setia Budi

NPM 223404197

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si.

Pembimbing II : Ali Subrata S.E., M.M.

This study aims to examine the influence of customer service quality on the satisfaction of Taplus Muda customers at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Singaparna Sub-Branch Office. In the face of increasingly competitive conditions in the banking industry, service quality has become a crucial factor in maintaining customer loyalty, especially among younger customers. This research employs a quantitative approach with an explanatory method. Data were collected using questionnaires distributed to 89 respondents, all of whom are Taplus Muda customers at BNI Singaparna. The independent variable in this study is the quality of customer service, which includes five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The dependent variable is customer satisfaction. The results show that the quality of customer service has a positive and significant influence on customer satisfaction. This indicates that the better the quality of service provided, the higher the level of customer satisfaction. These findings offer practical implications for BNI Singaparna's management to continuously improve service quality in order to meet customer expectations, enhance loyalty, and strengthen the bank's positive image among the younger generation.

Keywords: Service Quality, Customer Service, Customer Satisfaction, Taplus Muda, BNI Bank