

ABSTRACT

THE EFFECT OF EXCELLENT CUSTOMER SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION OF PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK CIKATOMAS SUB-BRANCH OFFICE (Case Study on Civil Servant Customers)

By:

IRMA RAHMAWATI

NPM 233404034

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

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

This study aims to find out the extent of the influence of Service Excellent customer service on customer satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk Cikatomas Sub-Branch Office with a focus on civil servant customers. Excellent customer service is the main step in providing customer satisfaction, so that aspects of excellent customer service such as tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy are the main variables studied based on the SERVQUAL theory. The approach used in this study is a quantitative approach with a descriptive method. The sampling technique used purposive sampling, while data collection was carried out through a questionnaire of 30 statements with a likert scale. The results of the study show that service excellent customer service has an effect on customer satisfaction, with the results of the test (t) obtained a significance value of $0.000 < 0.05$, The magnitude of the influence is shown by the value of the determination coefficient of 81.2% of aspects in customer satisfaction can be explained by excellent service The remaining 18.8% were influenced by other factors that were not studied in this study. Thus, it can be concluded that the better the excellent service provided by customer service, the higher the level of Customer Satisfaction for PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk Cikatomas Sub-Branch Office.

Keywords: Service Excellent, Customer Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH *SERVICE EXCELLENT CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK KANTOR CABANG PEMBANTU CIKATOMAS (Studi Kasus pada Nasabah Pegawai Negeri Sipil)

Oleh:

IRMA RAHMAWATI

NPM 233404034

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

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

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *Service Excellent customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikatomas dengan fokus pada nasabah pegawai negeri sipil. *service excellent customer service* menjadi langkah utama dalam memberikan kepuasan kepada nasabah, sehingga aspek *service excellent customer service* seperti berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan serta empati menjadi variabel utama yang dikaji berdasarkan teori *SERVQUAL*. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebanyak 30 pernyataan dengan skala *likert*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service excellent customer service* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, dengan hasil uji (t) diperoleh nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, Besarnya pengaruh ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 81,2% aspek dalam kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh *service excellent* sedangkan untuk sisanya 18,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik *service excellent* yang diberikan oleh *customer service*, maka akan semakin tinggi pula tingkat Kepuasan Nasabah terhadap PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Cikatomas.

Kata Kunci: *Service Excellent*, Kepuasan Nasabah