

ABSTRACT

Analysis of the Level of Satisfaction of Guna Bhakti Credit Services Using the Customer Satisfaction Index Method at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Sumedang Branch Office

By:

Nadiva Aurabilla
NPM 233404101

Guide I : Dr. Wilman San Marino, S.E., M.M., CFP

Guide II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

This study aims to determine the perception of Kredit Guna Bhakti (KGB) services, the level of service satisfaction, the results of satisfaction measurements using the Customer Satisfaction Index (CSI) method, and service aspects that need to be improved at the bank bjb Sumedang Branch Office. The research method used in this study is a descriptive method with a quantitative approach. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires to KGB customers, while the data analysis technique used descriptive analysis and the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results of the study indicate that the perception of Kredit Guna Bhakti (KGB) services is in the very good category and the level of service satisfaction is in the high category. The results of measurements using the Customer Satisfaction Index (CSI) method show that Kredit Guna Bhakti (KGB) services are in the "Satisfied" category. However, there are still several service aspects that need to be improved, especially in the aspect of service responsiveness in handling customer complaints. Thus, Kredit Guna Bhakti (KGB) services at the bank bjb Sumedang Branch Office have been able to meet customer expectations and provide a very good level of satisfaction.

Keywords: *Service Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Guna Bhakti Credit*

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KREDIT GUNA BHAKTI MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* (CSI) PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk KANTOR CABANG SUMEDANG

Oleh:

Nadiva Aurabilla
NPM 233404101

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

Pembimbing II : Dede Arif Rahmani, S.Pd., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB), tingkat kepuasan pelayanan, hasil pengukuran kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), serta aspek pelayanan yang perlu diperbaiki pada bank bjb Kantor Cabang Sumedang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah KGB, sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) berada pada kategori sangat baik dan tingkat kepuasan pelayanan berada pada kategori tinggi. Hasil pengukuran menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) berada pada kategori “Puas”. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, khususnya pada aspek daya tanggap pelayanan dalam menangani keluhan nasabah. Dengan demikian, pelayanan Kredit Guna Bhakti (KGB) pada bank bjb Kantor Cabang Sumedang telah mampu memenuhi harapan nasabah dan memberikan tingkat kepuasan yang sangat baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan, *Customer Satisfaction Index*, Kredit Guna Bhakti