

ABSTRACT

THE EFFECT OF CUSTOMER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT AND BANTEN TBK RANCAH SUB-BRANCH OFFICE

By

Fitri Nur Haeni

233404100

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

Guide II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M., CIFM., CIABV

This study aims to determine the quality of Customer Service, customer satisfaction, and the effect of Customer Service quality on customer satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Rancah Branch Office. The research method used is a quantitative method with a verification approach. Data collection techniques were carried out through distributing questionnaires to 97 respondents. The results of the study indicate that the quality of Customer Service and customer satisfaction are in the very good category. The results of a simple linear regression analysis produce the equation $Y = 1.919 + 0.306X$, which indicates that every one unit increase in Customer Service quality will increase customer satisfaction by 0.306 units. The results of the t test show a calculated t value of 9.441 with a significance value of $0.000 < 0.05$, so it can be concluded that the quality of Customer Service has a positive and significant effect on customer satisfaction. In addition, the coefficient of determination (R Square) of 0.484 indicates that the quality of Customer Service is able to explain customer satisfaction by 48.4%, while the remaining 51.6% is explained by other variables outside this study. Thus, the better the quality of Customer Service provided, the higher the level of customer satisfaction at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk Rancah Branch Office.

Keywords: Service Quality, Customer Service, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.

Oleh

Fitri Nur Haeni

233404100

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

Pembimbing II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M., CIFM., CIABV

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *Customer Service*, kepuasan nasabah, serta pengaruh kualitas pelayanan *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan verifikatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* dan kepuasan nasabah berada pada kategori sangat baik. Hasil analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 1,919 + 0,306X$, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan *Customer Service* akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,306 satuan. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 9,441 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,484 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Customer Service* mampu menjelaskan kepuasan nasabah sebesar 48,4%, sedangkan sisanya sebesar 51,6% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan *Customer Service* yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Kepuasan Nasabah.