

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG KELAPA GADING SQUARE**

Disusun Oleh:

Nama : DEDEN ARDIANSYAH
NPM : 2031321102
Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

**JAKARTA
2023**



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT BANK TABUNGAN NEGARA
KANTOR CABANG KELAPA GADING SQUARE**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Bisnis**

Disusun Oleh:

**Nama : DEDEN ARDIANSYAH
NPM : 2031321102
Jurusan : ADMINISTRASI BISNIS
Program Studi : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA

2023

L E M B A R P E R S E T U J U A N S K R I P S I

NAMA : DEDEN ARDIANSYAH
NPM : 2031321102
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG
KELAPA GADING SQUARE

POLITEKNIK
Diterima dan disetujui untuk dipertahankan
Pada 8 Februari 2023
Pembimbing
STIA LAN
J A K A R T A

(Arifiani Widjayanti, SP, M.Si, Ph.D)

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta pada 8 Februari 2023.



Ketua Merangkap Anggota

(Drs. Agoes Inarto, MM)

Sekretaris Merangkap Anggota

(Nurmita Sari, SE, MM)

Anggota

(Arifiani Widjayanti, SP, M.Si, Ph.D)

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deden Ardiansyah
NPM : 2031321102
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penelitian Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG KELAPA GADING SQUARE** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya berdefia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan yang sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 8 Februari 2023

Peneliti

(Deden Ardiansyah)

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana Terapan program studi Administrasi Bisnis Sektor Publik Politeknik STIA LAN Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan tugas akhir ini. Pada kesempatan ini, peneliti menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada berbagai pihak terutama Ibu Arifiani Widjayanti, SP, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir atas segala bimbingan, masukan dan arahan yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Terima kasih juga saya ucapkan kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak Drs. Agoes Inarto, MM dan Ibu Nurmita Sari, SE, MM selaku Dosen Penguji Tugas Akhir.
3. Kedua orang tua peneliti, Alm. Indra Jaya Chaniago dan Tiurlan Br. Simanjuntak yang telah menjadi motivasi peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

4. Kakak dan Adik peneliti, Wahyu Irwan Syahputra dan Apri Ananda, terima kasih atas segala do'a dan dukungannya.
5. Seluruh karyawan PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Sqaure, yang telah memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian Tugas Akhir.



Jakarta, 8 Februari 2023

Peneliti

POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA

ABSTRAK

Deden Ardiansyah / 2031321102 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square / Afriani Widjayanti, SP, M.Si, Ph.D

Di dalam dunia perbankan penilaian nasabah terhadap pelayanan sangat berpengaruh terhadap *image* bank. Pada BTN Kantor Cabang Kelapa Gading, penilaian dilakukan secara transparan oleh nasabah dengan menggunakan alat ukur kepuasan nasabah. Akan tetapi, alat tersebut tidak memberikan data penilaian yang terperinci tentang kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah Bank BTN KC Kelapa Gading Square penelitian ini juga dilakukan agar dapat meningkatkan pelayanan yang ada di Bank BTN Kantor Cabang Kelapa Gading Square, sehingga dapat memperbaiki proses layanan yang ada di Bank BTN KC Kelapa Gading Square.

Sebanyak 100 sampel responden dikumpulkan dalam penelitian ini. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, dan analisis yang digunakan yaitu regresi linear sederhana. Teknik sampling yang digunakan yaitu Teknik *random sampling* dengan seluruh nasabah Bank BTN Kelapa Gading Square menjadi populasi dalam penelitian ini. Hipotesis diajukan untuk menjawab pertanyaan penelitian, dengan melibatkan beberapa dimensi tingkat kepuasan nasabah, antara lain bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati kelima dimensi tersebut akan menjadi acuan terhadap penelitian yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,547 menunjukkan hubungan antara variabel pelayanan *customer service* dengan kepuasan nasabah cukup kuat dan memiliki nilai R^2 sebesar 0,299 menunjukkan nilai kontribusi pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah sebesar 29,9% sedangkan sisanya 70,1% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel dalam penelitian ini.

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

ABSTRACT

Deden Ardiansyah / 2031321102 / 2022 / *The Effect of Customer Service Quality on Customer Satisfaction of PT Bank Tabungan Negara Kelapa Gading Square Branch* / Afriani Widjayanti, SP, M.Si, Ph.D

In the banking world, customer assessment of services greatly affects the image of the bank. At BTN Kelapa Gading Branch Office, the assessment is carried out transparently by customers using customer satisfaction measuring instruments. However, the tool does not provide detailed assessment data on customer satisfaction. This study aims to determine the effect of customer service on customer satisfaction of Bank BTN KC Kelapa Gading Square this research is also carried out in order to improve existing services at Bank BTN Kelapa Gading Square Branch Office, so as to improve the service process at Bank BTN KC Kelapa Gading Square. Because with the improvement of services provided by the Bank to customers, it will also be easier in the Bank's business processes. In this study, researchers used the theory of service quality and customer satisfaction to better understand the circumstances used in this thesis research.

A total of 100 samples of respondents were collected in this study. The method used is a quantitative research method, and the analyst used is simple linear regression. The sampling technique used was a random sampling technique with all customers of Bank BTN Kelapa Gading Square being the population in this study. Several hypotheses were put forward to answer research questions, involving several dimensions of customer satisfaction levels, including direct evidence, responsiveness, reliability, assurance and empathy the five dimensions will be a reference to the research conducted. The results showed that the R value of 0.547 showed that the relationship between the customer service variable and customer satisfaction was quite strong and had an R² value of 0.299 indicating the value of the contribution of the influence of customer service on customer satisfaction of 29,9% while the remaining 70,1% was influenced by other variables besides the variables in this study.

Keywords: *Customer Service, Service Quality, Customer Satisfaction, Quantitative*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Akademis	6
2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Tinjauan Teori.....	7
1. Pngertian Kualitas	7
2. Pengertian Pelayanan	9
3. Bentuk-Bentuk Layanan.....	12
4. Dasar-Dasar Pelayanan	14
5. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	16
6. Pengertian Kepuasan Nasabah	17

7. Aspek-Aspek Kepuasan Nasabah	19
8. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah.....	20
9. Jenis-Jenis Nasabah.....	21
10. Faktor yang Memengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah	22
11. Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan	23
12. Pengertian <i>Customer Service</i>	24
13. Tugas dan Fungsi <i>Customer Service</i>	25
14. Penelitian Terdahulu	27
B. Definisi Operasional Variabel.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	30
D. Hipotesis.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
A. Metode Penelitian.....	33
B. Populasi, Sample dan Teknik Sampling.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	34
3. Teknik Sampling	34
C. Teknik Pengumpulan Data.....	35
1. Penelaahan Dokumen.....	35
2. Riset Lapangan.....	36
D. Instrumen Penelitian.....	38
E. Uji Validitas Dan Reliabilitas	38
1. Uji Validitas	38
2. Uji Reliabilitas	39
3. Regresi.....	39
4. Uji T	40
5. Uji F	40
6. Uji R.....	40
7. Uji R ²	40

8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas (30 Responden)	40
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
A. Penyajian Data	43
1. Gambaran Umum BTN KC Kelapa Gading Square	43
2. Visi dan Misi Bank BTN	44
3. Visi dan Misi Bank BTN KC Kelapa Gading Square.....	46
4. Struktur Organisasi Bank BTN KC Kelapa Gading Square	46
B. Pembahasan.....	52
1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden	52
2. Karakteristik Usia Responden.....	53
3. Karakteristik Pendidikan.....	54
4. Karakteristik Pekerjaan	55
5. Karakteristik Penghasilan.....	56
6. Pelayanan <i>Customer Service</i> Bank BTN KC Kelapa Gading Square.....	57
7. Kepuasan Nasabah Bank BTN KC Kelapa Gading Square.....	63
8. Uji Pengolahan Data (100 Responden).....	63
C. Sintesis Pemecahan Masalah (Pembuktian Hipotesis).....	69
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	

DAFTAR TABEL

Judul Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Data Training <i>Customer Service</i>	4
Tabel 1.2 Data Masa Kerja <i>Customer Service</i> Bank BTN KC KGS	4
Tabel 2.1 Operasional Variabel Penelitian.....	29
Tabel 3.1 Uji Validitas Sampel Kecil 30 Responden.....	41
Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Sampel Kecil 30 Responden.....	42
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KC Kelapa Gading Square	46
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	53
Tabel 4.3 Karakteristik Usia Respon	53
Tabel 4.4 Karakteristik Tabel Pendidikan Responden.....	54
Tabel 4.5 Karakteristik Tabel Pekerjaan Responden	55
Tabel 4.6 Tabel Data Penghasilan Responden.....	56
Tabel 4.7 Hasil Pertanyaan X1.1 Dimensi Variabel Bukti Langsung	58
Tabel 4.8 Hasil Pertanyaan X1.2 Dimensi Variabel Bukti Langsung.....	58
Tabel 4.9 Hasil Pertanyaan X2.1 Dimensi Variabel Kehandalan.....	59
Tabel 4.10 Hasil Pertanyaan X2.2 Dimensi Variabel Kehandalan.....	59
Tabel 4.11 Hasil Pertanyaan X3.1 Dimensi Variabel Daya Tanggap	60
Tabel 4.12 Hasil Pertanyaan X3.2 Dimensi Variabel Daya Tanggap	60
Tabel 4.13 Hasil Pertanyaan X4.1 Dimensi Variabel Jaminan	61
Tabel 4.14 Hasil Pertanyaan X4.2 Dimensi Variabel Jaminan	61
Tabel 4.15 Hasil Pertanyaan X5.1 Dimensi Variabel Empati	62

Tabel 4.16 Hasil Pertanyaan X5.2 Dimensi Variabel Empati.....	62
Tabel 4.17 Hasil Pertanyaan Pertama Y Dimensi Variabel Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.18 Hasil Pertanyaan Kedua Y Dimensi Variabel Kualitas Produk.....	63
Tabel 4.19 Hasil Pertanyaan Pertama Y Dimensi Variabel Harga.....	64
Tabel 4.20 Hasil Pertanyaan Pertama Y Dimensi Variabel Harga.....	64
Tabel 4.21 Hasil Pertanyaan Pertama Y Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	65
Tabel 4.22 Hasil Pertanyaan Kedua Y Dimensi Variabel Kualitas Pelayanan	65
Tabel 4.23 Hasil Pertanyaan Pertama Y Dimensi Variabel Faktor Emosional	66
Tabel 4.24 Hasil Pertanyaan Kedua Y Dimensi Variabel Faktor Emosional	66
Tabel 4.25 Hasil Pertanyaan Pertama Y Dimensi Variabel Kemudahan Mendapatkan Produk atau Jasa	67
Tabel 4.26 Hasil Pertanyaan Kedua Y Dimensi Variabel Kemudahan Mendapatkan Produk atau Jasa	67
Tabel 4.27 Hasil Uji Normalitas	68
Tabel 4.28 Hasil Uji R dan R2	69
Tabel 4.29 Hasil Uji T.....	70
Tabel 4.30 Hasil Uji F.....	71

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-undang Perbankan RI Nomor 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui kredit atau sarana lain untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sebagai lembaga keuangan yang mendapat kepercayaan masyarakat atas dananya, bank menarik perhatian nasabah dan calon nasabah sebanyak-banyaknya dengan menawarkan suku bunga yang tinggi, bonus dan reward yang menarik. Bank menggunakan berbagai cara untuk meningkatkan penghimpunan dana dari masyarakat, salah satunya dengan meningkatkan volume (kapasitas) nasabah.

Bank adalah sistem keuangan negara. Di era globalisasi, lembaga ini juga telah menjadi bagian dari sistem keuangan global. Ini memberi bank izin untuk beroperasi dari otoritas moneter negara yang bersangkutan dan bank menjadi milik umum. (Sadi, 2015).

Ada banyak jenis bank konvensional di Indonesia, salah satunya adalah PT Bank Tabungan Negara. Cikal bakal Bank BTN dimulai saat masa pemerintahan Belanda pada tahun 1897, dengan nama *Postspaarbank* di Batavia. Kemudian, reformasi Bank BTN dimulai ketika didirikan oleh pemerintah Indonesia pada

tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. B-49/MK/I/1974 sebagai Proyek Perumahan. Sejalan dengan misi tersebut, KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama Bank BTN diluncurkan di Indonesia sejak tahun 1976.

Bank BTN merupakan salah satu bank konvensional yang sudah cukup lama beroperasi di Indonesia. Perjalanan lebih dari 67 tahun ini tidak mungkin selalu menemui jalan yang mulus, namun Bank BTN terus berupaya untuk selalu menjaga hubungan baik tidak hanya dengan sesama karyawan yang memiliki satu tujuan yang sama, tapi juga dengan nasabahnya. Semua itu dilakukan agar nasabah tetap menaruh percaya dan tidak pindah ke bank lain.

Pelayanan merupakan salah satu poin untuk menarik kesetiaan nasabah. Kepuasan nasabah juga bisa diraih dari pelayanan yang berkualitas. Seluruh lembaga yang menjual produk jasa termasuk industri perbankan harus selalu memantau tingkat kepuasan nasabah agar dapat mempertahankan nasabah lama dan menarik nasabah baru supaya perusahaan dapat bertahan lama.

Untuk mewujudkan suatu layanan berkualitas yang bermuara pada kepuasan nasabah, bank harus mampu mengidentifikasi siapa nasabahnya sehingga mampu memahami tingkat persepsi dan harapan nasabah atas kualitas layanan. Kepuasan nasabah merupakan perbandingan antara persepsi dengan harapan nasabah terhadap layanan perbankan yang dirasakan nasabah.

Dalam dunia perbankan, *customer service* merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah perusahaan dan menjadi ujung tombak bagi perusahaan yang

bergerak di bidang keuangan, khususnya di bidang perbankan dalam persaingan yang semakin meningkat. Bank harus aktif dalam meningkatkan usahanya baik untuk mendapatkan nasabah baru yang potensial maupun untuk mempertahankan nasabah lama.

Pengertian *customer service* secara umum mengacu pada setiap kegiatan yang ditujukan atau ditujukan untuk mencapai kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2003:216).

Seluruh bank memiliki *customer service* untuk melakukan pelayanan terhadap nasabah, salah satunya yaitu Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Kelapa Gading Square yang selanjutnya kita singkat dengan Bank Bank BTN KC KGS. Terdapat 6 personil *customer service* yang bertugas di Bank Bank BTN KC KGS, namun terdapat 3 *customer service* yang bertugas untuk melayani nasabah di *banking hall* setiap harinya dan dilakukan *rolling* atau pertukaran posisi untuk menjadi petugas pelayanan dalam kurun waktu satu minggu sekali agar semua mendapat giliran untuk bertugas sebagai *customer service* di *banking hall*.

Keenam personil *customer service* tersebut sudah mendapatkan pelatihan atau *training* yang cukup untuk diimplementasikan kepada nasabah yang akan melakukan transaksi. Berikut merupakan *training* yang telah dilakukan personil *customer service* dalam kurun waktu 5 tahun terakhir.

Tabel 1
Data Training *Customer Service*

No	Jenis Pendidikan	Nama Penyelenggara	Tempat	Tahun
1	Pelatihan SPN & PINPAD KC Klp Gading	BANK TABUNGAN NEGARA	Jakarta Timur	2018
2	Sos. Sistem Pembayaran RTGS, SKN BI, DHN	BANK TABUNGAN NEGARA	-	2018
3	Sosialisasi APU & PPT Tahun 2018	BANK TABUNGAN NEGARA	-	2018
4	Pelay. Frontliner Penyandang Disabilitas	BANK TABUNGAN NEGARA	-	2019
5	Sosialisasi APU & PPT	BANK TABUNGAN NEGARA	-	2019
6	Test APU dan PPT Tahun 2019 Kanwil 2	BANK TABUNGAN NEGARA		2019
7	Test Pemahaman Anti Fraud Kanwil 2	BANK TABUNGAN NEGARA		2019
8	Selling for CS & Frontliner (VC)	Momenta	Virtual Classroom	2020
9	Refreshment Pelatihan Frontliner (VC)	BANK TABUNGAN NEGARA	Virtual Classroom	2020
10	Product Knowledge For Customer Service	BANK TABUNGAN NEGARA	Virtual Classroom	2021
11	Selling Skill for Customer Service	Business Wisdom Institute	Virtual Classroom	2021
12	Pelatihan Kantor Layanan Syariah (KLS)	BANK TABUNGAN NEGARA	Virtual Classroom	2021
13	Sosialisasi Sentralisasi Operation	BANK TABUNGAN NEGARA	Virtual Classroom	2022

Sumber: Website Internal Karyawan BTN, 2022

Pada dasarnya, seluruh *customer service* sudah dibekali pendidikan sejak awal diterima sebagai *customer service* di Bank BTN. Selain dari *training*, terdapat juga latar belakang dari masing-masing *customer service* yang berbeda seperti masa kerja yang dapat mempengaruhi pelayanan terhadap nasabah Bank BTN KC KGS. Berikut merupakan data masa kerja dari ke-enam *customer service* tersebut.

Tabel 2
Data Masa Kerja *Customer Service* Bank BTN KC KGS

	<i>Customer Service 1</i>	<i>Customer Service 2</i>	<i>Customer Service 3</i>	<i>Customer Service 4</i>	<i>Customer Service 5</i>	<i>Customer Service 6</i>
Masa Kerja	6 Tahun	4 Tahun	4 Tahun	5 Tahun	3 Tahun	5 Tahun

Sumber: Data Kepegawaian BTN KC Kelapa Gading Square, 2022

Di dalam dunia perbankan, penilaian nasabah terhadap pelayanan sangat berpengaruh terhadap *image* bank itu sendiri. Penilaian dilakukan secara transparan oleh nasabah dengan menggunakan alat ukur kepuasan nasabah. Alat ukur kepuasan nasabah pada umumnya disediakan di setiap meja pelayanan *customer service*, akan tetapi alat tersebut tidak memberikan data penilaian yang terperinci tentang kepuasan nasabah. Hasil penilaian hanya disampaikan secara menyeluruh dengan 4 nilai tingkat kepuasan, yaitu SP (Sangat Puas), P (Puas), CP (Cukup Puas), dan TP (Tidak Puas).

Gambar 1

Gambar Alat Indikator Penilaian Nasabah



Sumber: Alat Indikator Penilaian Banking Hall

Dari latar belakang di atas, maka Peneliti akan memfokuskan penelitian ini pada tema **“Pengaruh Pelayanan *Customer Service* terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Tabungan Negara Cabang Kelapa Gading Square”**.

B. Rumusan Masalah Penelitian

Bagaimana pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Kelapa Gading Square?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Tabungan Negara Cabang Kelapa Gading Square.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terdiri dari manfaat bagi kepentingan dunia akademis dan praktis dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Kepentingan Dunia Akademis

Penelitian ini akan membuat peneliti menambah khasanah dalam ilmu perilaku nasabah, khususnya terkait kepuasan nasabah.

2. Manfaat Bagi Kepentingan Dunia Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan khususnya dalam bidang perbankan untuk dapat mengetahui bagaimana pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah.