

ABSTRACT

Banking development in Indonesia is improving despite the pressure of global financial crisis increasingly felt. PT Bank Central Asia, Tbk is a private company the largest in Indonesia in banking sector. The current banking service is designed as one way to increase customer satisfaction in the deal and want the convenience.

This application program aims to measure the level of customer satisfaction that transact on Branch Office BCA Iskandar Muda Jakarta. In the process of inputting the data of judgment or criticism and advice given by the customer, an officer of Customer Services and Teller gave questionnaires containing questions and values in a range of numbers 1-5 (very dissatisfied - very satisfied) and enter data into the application and then to the next morning the clerk call the customer to determine customer feedback in the transaction at the branches. The methods used include using a Likert scale to measure attitudes, opinions, and perceptions of a person or group of people using web-based applications. By using the Java programming language and software / tools used to use netbeans IDE 8.0.2 and MySQL as its database. The data collection process assessment and reporting of assessment becomes more easily, quickly, and efficiently so as to achieve value BSQ (Banking Services Quality) or kualitas banking services.

Keyword : Customer Satisfaction, Banking, Service, BSQ, MySql, Netbeans

MERCU BUANA

ABSTRAK

Perkembangan perbankan di Indonesia saat ini semakin membaik meski tekanan krisis keuangan global semakin terasa. PT Bank Central Asia, Tbk merupakan sebuah perusahaan swasta terbesar di Indonesia yang bergerak dibidang perbankan. Pelayanan perbankan saat ini memang dirancang sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi dan menginginkan berbagai kemudahan.

Program aplikasi ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah yang bertransaksi di Kantor Cabang Pembantu BCA Iskandar Muda Jakarta. Dalam proses penginputan data penilaian atau kritik dan saran yang diberikan oleh nasabah, seorang petugas *Customer Services* dan *Teller* memberikan kuisioner yang berisi pertanyaan dan nilai dalam *range* angka 1-5 (sangat tidak puas – sangat puas) dan memasukan data ke aplikasi kemudian ke esokan harinya petugas menelpon nasabah untuk mengetahui *feedback* nasabah dalam bertransaksi di cabang. Adapun metode-metode yang digunakan antara lain dengan menggunakan metode skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang menggunakan aplikasi berbasis *website*. Dengan menggunakan bahasa pemrograman Java dan *software/tools* yang digunakan menggunakan *netbeans* IDE 8.0.2 dan MySQL sebagai basis datanya. Proses pendataan penilaian dan laporan penilaian menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien sehingga dapat tercapainya nilai BSQ (*Banking Services Quality*) atau kualitas pelayanan perbankan.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Perbankan, Pelayanan, BSQ, MySQL, Netbeans