

## ABSTRAK

Nama : Andyka Febriyansyah  
NIM : 41618110080  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Laporan Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan *Customer service*  
Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Servqual  
Pada Pada Salah Satu Bank Swasta di Cikupa  
Pembimbing : Popy Yuliarty, S.T., M.T

Kepuasan nasabah adalah bagian yang penting dari setiap pelayanan yang diberikan sebagai alat untuk menentukan kinerja dari perbankan. Karena factor kepuasan pelanggan dapat menunjang keberlangsungan perusahaan tersebut untuk dapat terus berkembang, factor pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap turun nilai BSQ pada pelayanan di *Customer service* dengan nilai 3,98. Penurunan terjadi karena adanya kekurangan pada pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Metode Servqual (Service and Quality) digunakan untuk mengetahui kriteria-kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan Gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Diantara berbagai model pengukuran kualitas pelayanan (Servqual), Servqual merupakan metode yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi, servqual dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik.  $G (Gap) = P (Persepsi) - E (Expectation)$  Dengan adanya nilai negatif disimpulkan bahwa masih ada harapan pelanggan yang lebih tinggi daripada persepsi pelanggan. Berarti nasabah masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. hasil perhitungan didapat atribut pelayanan yang memiliki Gap negative tertinggi yaitu pada dimensi C1 yaitu Responsiveness dengan nilai Gap -0,22 & Gap yang memiliki nilai positif pada atribut E3 yaitu Emphaty dengan nilai Gap 0,14. Pada perhitungan nilai ekpektasi 3,77 dan nilai Persepsi 3,72 masih terdapat selisih Gap -0.05 dimana, dengan masih adanya selisih Gap pada nilai tersebut menunjukkan masih ada atribut dimensi servqual yang belum memenuhi kepuasan nasabah. pada diagram kartesius dapat menunjukkan dimensi Bukti fisik, Keandalan, Daya Tanggap, berada di Kuadran A yang dianggap penting oleh nasabah tetapi kenyataannya, belum memenuhi kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Kepuasan nasabah, *Servqual*, dimensi, kualitas, pelayanan.

## ABSTRACT

*Name* : Andyka Febriyansyah  
*NIM* : 41618110080  
*Study Program* : *Industrial Engineering*  
*Title Internship Report* : *Analysis Customer Service Quality on Customer Satisfaction Using the Servqual Method at a Bank in Cikupa.*  
*Counsellor* : Popy Yuliarty, S.T., M.T

*Customer satisfaction is an important part of every service provided as a tool to determine the performance of banks. Because the customer satisfaction factor can support the sustainability of the company to be able to continue to grow, the service factor that has an influence on the BSQ value decreases in customer service with a value of 3.98. The decline occurred due to a shortage of services provided to customers. The Servqual (Service and Quality) method is used to find out the quality criteria for which service quality must be improved based on the gap that occurs between customer perceptions and expectations. Among the various service quality measurement models (Servqual), Servqual is the most widely used method because of its high frequency of use, servqual is deemed to meet the statistical validity requirements.  $G$  (Gap)  $P$  (Perception) –  $E$  (Expectation) With a negative value, it can be concluded that there are still higher customer expectations than customer perceptions. This means that customers are still not satisfied with the services provided. The calculation results show that the service attribute that has the highest negative gap is on dimension C1, namely responsiveness with a gap value of -0.22 & a gap that has a positive value on attribute E3, namely empathy with a gap value of 0.14. In the calculation of the expectation value of 3.77 and the Perception value of 3.72 there is still a Gap difference of -0.05 where, with the Gap difference still present at this value, it shows that there are still servqual dimension attributes that have not met customer satisfaction. on the Cartesian diagram it can show the dimensions of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, are in Quadrant A which are considered important by customers but in reality, have not fulfilled customer satisfaction.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, Servqual, dimensions, service, quality*