

# **TINJAUAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PT BANK NEGARA INDONESIA**

Oleh :  
Darin Esa Arya

## **ABSTRAK**

Kepuasan nasabah merupakan sesuatu yang dialami secara individual berdasarkan persepsi mereka saat melakukan transaksi atau setelahnya dengan produsen atau penyedia layanan . Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan karena pelanggan yang puas akan meningkatkan loyalitas nasabah dan citra Perusahaan. Pada akhirnya akan menjadi pelanggan yang loyal dan dapat mempromosikan apa yang mereka rasakan kepada calon pelanggan. Perusahaan yang dapat memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggannya akan dapat menghasilkan pelanggan yang loyal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dari layanan dan produk yang diberikan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (Bank BNI). Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan menemukan area-area yang memerlukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dan loyalitas. Untuk penelitian ini, kuesioner didistribusikan kepada nasabah Bank BNI. Tingkat kepuasan pelanggan, profil responden, dan hubungan antara variabel yang diteliti dievaluasi menggunakan statistik deskriptif dan inferensial.

**Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah**

# ***CUSTOMER SATISFACTION REVIEW AT PT BANK NEGARA INDONESIA.***

By :  
Darin Esa Arya

## **ABSTRACT**

*Customer satisfaction is something that is experienced individually based on their perceptions when carrying out transactions or afterwards with producers or service providers. Customer satisfaction is very important for companies because satisfied customers will increase customer loyalty and the company's image. In the end they will become loyal customers and can promote what they feel to potential customers. Companies that can provide maximum satisfaction to their customers will be able to produce loyal customers. The aim of this research is to find and analyze the level of customer satisfaction from the services and products provided by PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (Bank BNI). The main focus of this research is to determine the factors that influence customer satisfaction and find areas that require improvement to increase customer experience and loyalty. For this research, questionnaires were distributed to BNI Bank customers. The level of customer satisfaction, respondent profile, and the relationship between the variables studied were evaluated using descriptive and inferential statistics.*

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