



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

**DARIN ESA ARYA
2110101042**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**



LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PT BANK NEGARA INDONESIA

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

DARIN ESA ARYA

2110101042

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Darin Esa Arya

Nim : 2110101042

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 8 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Darin Esa Arya

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darin Esa Arya
NIM : 2110101042
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**TINJAUAN PELAKSANAAN *CUSTOMER EXPERIENCE* PADA PT BANK
NEGARA INDONESIA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 8 Juni 2024

yang menyatakan, materai



LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN *CUSTOMER SATISFACTION* PADA BANK NEGARA INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Darin Esa Arya
2110101042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 13 Juni 2024
Dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



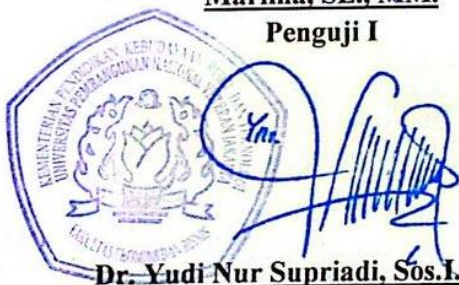
Surhayati, S.E., M.M
Ketua Penguji



Marlina, SE., MM.
Penguji I



Diana Tri Wardhani, SE, MM.,
Ph.D
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sôs.I., MM.
Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 13 Juni 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Kamis , tanggal 13 Juni 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Darin Esa Arya

No.Pokok Mahasiswa : 2110101042

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Tinjauan Customer Satisfaction Pada PT Bank Negara Indonesia
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Suharyati, S.E., M.M	Ketua	
2	Marlina, SE, M.M	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 13 Juni 2024
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-
III

Kery Utami, SE., M.Si.

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-nya sehingga Laporan Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2024 dengan judul “*TINJAUAN PELAKSANAAN CUSTOMER EXPERIENCE PADA PT BANK NEGARA INDONESIA*”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah, S.E., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta
2. Ibu Kery Utami, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III
3. Ibu Diana Tri Wardhani, SE., MM., P.hD selaku dosen pembimbing saya yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat
4. Kepada kedua orang tua, dan seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis
5. Kepada teman-teman yang telah memberikan support kepada penulis

Dalam Tugas Akhir ini, segala kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati sebagai perbaikan bagi penulis. Demikian yang dapat disampaikan, mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyampaiannya. Terima kasih.

Jakarta, 26 Februari 2024

Darin Esa Arya

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2 Tujuan Tugas Akhir	2
I.3 Manfaat Tugas Akhir	3
BAB II	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1. Pengertian Bank.....	4
II.1.2 Fungsi dan Tujuan Bank	5
II.2 Kepuasan Nasabah	5
II.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah	6
II.3 Kualitas Pelayanan.....	7
BAB III METODE PENULISAN	10
III.1 Objek Penulisan.....	10
III.2 Jenis Penulisan	10
III.3 Jenis dan Sumber Data	10

II.4 Pengumpulan Data.....	10
III. 5 Teknik Analisis data.....	11
BAB IV PEMBAHASAN.....	12
IV.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia.....	12
IV.1.2 Produk dan Layanan Bank BNI.....	13
IV.2 Penghargaan Bank Negara Indonesia raih Best Customer Experience.....	14
IV.2.2 Digital Channel Transformation.....	15
IV.3 Gambaran Umum Responden.....	16
IV.3.1 Analisis Deskriptif.....	17
IV.4 Deskriptif Data Penulis.....	17
IV.4.1 Deskripsi Data Responden.....	17
BAB V.....	23
PENUTUP.....	23
V.1. Kesimpulan.....	23
V.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA.....	25
RIWAYAT HIDUP.....	27
LAMPIRAN.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Produk dan Layanan Bank BNI	13
Tabel 2. Hasil Penyebaran Kuisisioner	17
Tabel 3. Kriteria Penilaian dalam Kuisisioner	17
Tabel 4. Kinerja Layanan Bank BNI.....	19
Tabel 5. Harapan Nasabah Bank BNI.....	20
Tabel 6. Kriteria Tingkat Kepuasan	20
Tabel 7. Customer Satisfaction Indeks (CSI).....	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Responden (jenis kelamin)	18
Gambar 2. Diagram Responden (Usia)	18
Gambar 3. Diagram Responden (Usia)	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir.....	
Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan Tugas Akhir.....	
Lampiran 3. Kuisisioner <i>google Form</i>	