

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. WOORI BROTHER INDONESIA BANK MANONJAYA SUPPORTING BRANCH OFFICE

by:

Muhammad Nasrulloh

NIM. 213404071

Guide I : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si

Guide II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M.

This research aims to explore the relationship between service quality and customer satisfaction at PT. Woori Bank, Manonjaya Sub-Branch Office. Using a quantitative research method with explanatory research, data was collected through a questionnaire with a Likert scale to measure customer perceptions of the quality of service provided by the bank. The research results show that there is a positive influence between service quality and customer satisfaction at the bank. These findings are consistent with previous research which highlights the importance of service quality in increasing customer satisfaction in the banking sector.

This research contributes to further understanding of the importance of service quality in achieving customer satisfaction in the banking industry. The practical implication of this research is the importance of banks continuing to improve the quality of their services in order to maintain and increase customer satisfaction, which in turn can have a positive impact on customer loyalty and company image.

Keywords: Bank, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK WOORI SAUDARA INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU MANONJAYA

Oleh:

Muhammad Nasrulloh

NIM: 213404071

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih S.E., M.Si

Pembimbing II : Hj. Noneng Masitoh, Ir., M.M

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Manonjaya. Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan kuantitatif dengan *explanatory research*, data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di bank tersebut. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah di sektor perbankan. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman lebih lanjut tentang pentingnya kualitas pelayanan dalam mencapai kepuasan nasabah di *industry* perbankan. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya bank untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan mereka guna mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada loyalitas nasabah dan citra Perusahaan.

Kata kunci: Bank, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah