

ABSTRAK

Kualitas pelayanan adalah karakteristik dari suatu pelayanan yang memiliki nilai guna untuk memenuhi kebutuhan dari nasabah. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting bagi bank untuk meningkatkan citra yang baik dimata nasabah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan *customer service* dan juga tingkat kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kertajaya Surabaya. Partisipan yang digunakan adalah nasabah dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Kertajaya Surabaya dan nasabah Bank Rakyat Indonesia yang pernah melakukan transaksi di cabang tersebut. Partisipan pada penelitian ini sejumlah 55 partisipan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan data menggunakan kuesioner yang disebarakan dari tanggal 09 Mei 2019 hingga tanggal 17 Mei 2019. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan *customer service* memiliki total indeks rata-rata sejumlah 80,37%. Sedangkan pada penilaian kepuasan nasabah mendapatkan persentase sebesar 74,32%. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan kedua sub variabel tersebut sudah cukup baik tetapi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu kemampuan *customer service* dalam melayani nasabah dengan sopan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Customer Service*, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Service quality is a characteristic of a service which has a value to meet the needs of the customers. Service quality is one of the most important factors for banks to enhance their image in the eyes of the customers. The purpose of this research was to determine service quality of the customer service and also the level of customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kertajaya Surabaya Branch. The participants of this research were customers of Bank Rakyat Indonesia Kertajaya Surabaya Branch and customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI) who has done transactions in the particular branch. The participants were consisted of 55 participants. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The data was obtained using a questionnaire distributed from May 9th, 2019 to May 17th, 2019. The result stated that customer service quality has an average index of 80.37%. While the customer satisfaction assessment resulted in a percentage of 74.32%. It can be concluded that the two sub-variables are quite satisfactory but there are several things that need to be improved, which are customer service ability to serve the customers politely.

Keywords: Service Quality, Customer Service, Customer Satisfaction