

## Tingkat Kepuasan dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Walk-in Channel PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Rafika Firna Adhikumara, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=136225&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Sebagai suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, kualitas layanan dalam bidang perbankan menjadi faktor utama untuk mencapai competitive advantage. Kepuasan nasabah secara jangka panjang akan mempengaruhi loyalitas yang secara signifikan berdampak positif terhadap revenue yang akan diperoleh. Pasca rebranding pada tahun 2004, BNI telah melakukan berbagai pembenahan pada sistem layanan nasabah dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah.

Karya akhir ini menunjukkan adanya pengaruh dari kepuasan nasabah atas faktor-faktor yang terdapat dalam walk -in channel seperti satpam, customer service, teller, sistem antrian, banking hall, gedung kantor cabang, area parkir dan ATM, terhadap kepuasan total nasabah walk -in channel BNI.

<hr>As a service organization, service quality in the banking industry is the main factor for achieving competitive advantage. Customer satisfaction over long period of time will significantly affect consumer loyalty and give positive impact on company?s revenue. After its rebranding in 2004, BNI has made various improvements in service quality in order to improve customer satisfaction.

This final work shows the influence of customer satisfaction on several factors included in the walk -in channels category such as security personnel, customer service, teller, queuing systems, banking halls, offices buildings, parking area and ATM, to the total satisfaction of BNI customer walk -ins channel.