



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGARUH PRINSIP *SERVICE EXCELLENT CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA BANK
BRI KANTOR CABANG FATMAWATI**



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA
JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2025**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENGARUH PRINSIP *SERVICE EXCELLENT CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAAN NASABAH PADA BANK BRI KANTOR CABANG FATMAWATI

Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:
Marshanda Tri Lestari/2204321002

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA TIGA

JURUSAN AKUNTANSI POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

TAHUN 2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas Akhir ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Marshanda Tri Lestari
NIM : 2204321002
Program Studi : Keuangan dan Perbankan

Depok, 10 Juli 2025



Marshanda Tri Lestari
NIM. 2204321002

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Marshanda Tri Lestari
NIM : 2204321002
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang
Fatmawati

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Penguji : Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak ()
Anggota Penguji : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 21 Juli 2025

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si
NIP. 197009131999031002



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Marshanda Tri Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 2204321002
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor
Cabang Fatmawati

Disetujui oleh Pembimbing

Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
NIP. 199208092022032012

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M.
NIP. 199004252024062002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan judul “Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati” dengan baik dan tepat waktu. Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai syarat untuk kelulusan di Politeknik Negeri Jakarta dan untuk mendapat gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan.

Dalam menyusun laporan Tugas Akhir ini hingga selesai tidak dapat berjalan dengan baik tanpa bimbingan, bantuan, serta doa dari pihak-pihak yang terkait dengan penulis. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Heti Suryani Fitri, S.S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Jakarta.
4. Ibu Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak. selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa sudah memberikan motivasi dan arahnya dengan penuh kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
5. Kedua orang tua tersayang dan tercinta. Bapak Bambang Suntoro dan Ibu Siti Fatimah yang sudah selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi serta mendoakan penulis sehingga penulis mampu untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini hingga akhir.
6. Untuk Kakak Yuliyanti Sutisna, makasih sudah menjadi kakak terbaik untuk penulis yang selalu memberikan penulis kebahagiaan sehingga penulis dapat berada titik saat ini.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Untuk semua keluarga tercinta dan tersayang yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, makasih atas doa serta semangatnya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
8. Kepada Desi Rahmawati selaku keluarga, penulis ingin mengucapkan terima kasih karena selama penulisan Tugas Akhir ini selalu membantu, mensupport serta mengasih arahnya dengan baik.
9. Teman-teman yang selalu memberikan support nya dari awal kuliah sampai menjelang akhir perkuliahan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Sherlyana Friska, Nafisa Alief Sya'bani, Dina Permata Hati, Isyfa Nafisyatul Imtiyaz, Nurhalimah, serta Khoirunnisaa Nur'aafiyah.
10. Terima kasih kepada teman-teman seperbimbingan yaitu Khairunnisa, Dhiska, serta Ahmad Habibi yang telah meluangkan waktunya untuk memberi masukan serta mendukung penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Kepada Mochammad Ramdhani terima kasih karena telah memberikan semangatnya kepada penulis dalam suka maupun duka, meluangkan waktunya, memberikan dukungan serta bantuannya baik itu tenaga, pikiran, materi maupun moril. Terima kasih banyak karena telah menjadi rumah untuk berkeluh kesah, menjadi pendengar serta penasihat yang baik, dan senantiasa memberikan semangatnya agar penulis tidak pantang menyerah dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Depok, 10 Juli 2025

Mahasiswa

(Marshanda Tri Lestari)

NIM.2204321002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marshanda Tri Lestari
NIM : 2204321002
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati”.

Dengan hak bebas royalty noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 21 Juli 2025

Yang menyatakan

(Marshanda Tri Lestari)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Marshanda Tri Lestari
D3 Keuangan dan Perbankan

“Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati”

ABSTRAK

Pelayanan di sektor perbankan, sering kali terdapat ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dan pelaksanaannya di lapangan. Hal ini juga terjadi di BRI Kantor Cabang Fatmawati, dimana pelayanan *Customer Service* sering kali tidak memenuhi target waktu yang ditentukan dalam *Service Level Agreement (SLA)*, seperti antrean yang panjang dan keterlambatan dalam menangani keluhan. Fenomena ini menimbulkan pertanyaan mengenai efektivitas penerapan prinsip *Service Excellent* dalam memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh prinsip *Service Excellent* yang diterapkan oleh *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati. Prinsip *Service Excellent* diimplementasikan melalui pendekatan *SMART Frontliner*, yang mencakup aspek Sigap, Mudah, Akurat, Ramah, dan Terampil. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah aktif serta melakukan observasi langsung. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua dimensi *Service Excellent* berada dalam kategori tinggi. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah *Attention* yang mempunyai skor 367. Hasil uji statistik menggunakan aplikasi SmartPLS menunjukkan bahwa *Service Excellent* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *t-statistic* sebesar 321.456 dan *p-value* 0,000 ($< 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa penerapan prinsip pelayanan prima secara konsisten dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan nasabah dan menjadi dasar untuk membangun loyalitas jangka panjang.

Kata Kunci: *Service Excellent, Customer Service, Kepuasan Nasabah, SMART Frontliner*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Marshanda Tri Lestari
D3 Keuangan dan Perbankan

"The Influence of Service Excellent Principles by Customer Service on Customer Satisfaction at Bank BRI Fatmawati Branch"

ABSTRACT

In the banking sector, there is often a mismatch between established service standards and their implementation in the field. This also occurs at BRI Fatmawati Branch Office, where Customer Service often fails to meet the time targets specified in the Service Level Agreement (SLA), such as long queues and delays in handling complaints. This phenomenon raises questions about the effectiveness of implementing Service Excellence principles in influencing customer satisfaction levels. This study aims to analyze the effect of Service Excellence principles applied by Customer Service on customer satisfaction at BRI Bank Fatmawati Branch Office. Service Excellence principles are implemented through the SMART Frontliner approach, which encompasses the aspects of Responsiveness, Ease of Use, Accuracy, Friendliness, and Skill. The quantitative method used was by distributing questionnaires to 100 active customers and conducting direct observations. The analysis results indicate that all Service Excellence dimensions are in the high category. The most influential dimension on satisfaction is Attention, with a score of 367. Statistical tests using the SmartPLS application show that Service Excellence has a positive and significant impact on customer satisfaction, with a t-statistic of 321.456 and a p-value of 0.000 (<0.05). This finding confirms that consistently implementing excellent service principles can significantly increase customer satisfaction and serve as a foundation for building long-term loyalty.

Keyword: *Service Excellent, Customer Service, Customer Satisfaction, SMART Frontliner*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Tujuan Penulisan	4
1.3 Manfaat Penulisan	5
1.4 Metode Penulisan	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.1 Definisi Kepuasan Nasabah	10
2.1.2 Manfaat Kepuasan Nasabah.....	10
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	11
2.2 <i>Service Excellent</i>	14
2.2.1 Definisi <i>Service Excellent</i>	14
2.2.2 Konsep <i>Service Excellent</i>	15
2.2.3 Tujuan <i>Service Excellent</i>	17
2.2.4 Manfaat <i>Service Excellent</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	19
3.1 Sejarah Singkat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	19
3.2 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	21
3.3 Budaya Kerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	22
3.4 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia KC Fatmawati	23
3.5 Bidang Usaha BRI Kantor Cabang Fatmawati.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	33
4.1 Penerapan Prinsip <i>Service Excellent Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati	33
4.2 Pengaruh Prinsip <i>Service Excellent Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati	36
4.2.1 Karakteristik Responden.....	36
4.2.2 Deskripsi Variabel Penulisan.....	38
4.2.3 Analisis Data Penulisan	45



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.3 Faktor Pelayanan Yang Paling Dominan Memengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah Berdasarkan Persepsi Langsung Dari Responden	51
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	58





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 <i>Service Level Agreement (SLA) Transaksi Non Finansial</i> dan Pengaduan Nasabah (UB/CS)	3
Tabel 1. 2 Skala Likert	6
Tabel 4. 1 Usia Responden.....	36
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	37
Tabel 4. 3 Pekerjaan.....	37
Tabel 4. 4 Jenis Nasabah.....	38
Tabel 4. 5 Analisis Variabel Service Excellent (X)	38
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	42
Tabel 4. 7 Nilai Outer Loading	46
Tabel 4. 8 Hasil Cross Loading.....	47
Tabel 4. 9 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	48
Tabel 4. 10 Hasil Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	48
Tabel 4. 11 Hasil R-Square	49
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Path Coefficient</i>	50
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i>	51

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	21
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia KC Fatmawati	23





DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir
- Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Dosen Pembimbing
- Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Dosen Penguji
- Lampiran 6 Lembar Kuesioner
- Lampiran 7 Data Tabulasi Variabel *Service Excellent (X)*
- Lampiran 8 Data Tabulasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Bank berfungsi sebagai institusi yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan mendistribusikannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Bank memainkan peran krusial dalam mendukung aktivitas ekonomi yang berhubungan dengan peningkatan dan standarisasi kualitas hidup masyarakat. Sebagai lembaga terpercaya di bidang jasa keuangan, bank menyuguhkan dan memasarkan beragam produk simpanan dan pinjaman. Dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif saat ini, bank harus memberikan layanan nasabah yang luar biasa. Saat ini, bank bukan hanya sebagai tempat bertransaksi saja, tetapi juga sebagai mitra yang memberikan layanan nasabah yang sangat baik. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk saat ini merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia., maka dari itu sangat penting memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Persaingan untuk merebut perhatian nasabah bank di Indonesia dapat dikatakan sangat kompetitif. Hal ini terlihat pada sebagian besar bank umum dan swasta yang berdiri, dengan jumlah produk yang menawarkan kemudahan dan peluang kepada nasabah untuk berinvestasi pada bank. Diluar beberapa kemudahan dan peluang yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya, struktur pelayanan bank yang berdiri pun berkontribusi dalam menjaga kesetiaan nasabah. Pada dasarnya, pelayanan prima adalah bentuk kepedulian yang ditunjukkan oleh perusahaan kepada konsumen produk atau pengguna jasa yang berfokus pada peningkatan keuntungan (*profit oriented*). Di sisi lain, bagi organisasi *non-profit* seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima berarti sikap melayani yang ditunjukkan melalui perhatian dan tindakan nyata yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan serta rasa aman kepada masyarakat secara umum.

Kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Seiring meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan jasa keuangan, setiap lembaga perbankan dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan tepat, namun juga ramah dan profesional. Menanggapi tuntutan tersebut, Bank Rakyat Indonesia (BRI) menerapkan prinsip pelayanan prima (*Service Excellent*) sebagai bagian dari standar operasional yang wajib dilaksanakan oleh



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

seluruh petugas bank, termasuk *Customer Service*. Ketentuan ini telah dituangkan secara sistematis dalam dokumen resmi seperti Buku Saku Kualitas Layanan & Operasional 2025, yang mencakup aspek kompetensi pelayanan, pola komunikasi, pemahaman produk, serta evaluasi kinerja melalui sistem pengendalian kualitas pelayanan yang terintegrasi dengan standar operasional perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan *Customer Service* di lingkungan BRI merupakan hasil dari kebijakan yang terstruktur dan bukan sekadar inisiatif individu.

Kantor Cabang BRI Fatmawati sebagai bagian dari jaringan operasional BRI turut menerapkan prinsip pelayanan prima ini sesuai dengan panduan dari kantor pusat. Seluruh *Customer Service* di unit ini mengikuti berbagai program pengembangan seperti simulasi layanan (*roleplay*) mingguan, kuis pagi (*morning quiz*), dan pembelajaran mandiri melalui *e-learning*. Program-program tersebut dirancang untuk meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan dengan standar yang sesuai. Evaluasi terhadap penerapan prinsip tersebut menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana efektivitas standar pelayanan dapat dijalankan secara konsisten. Dengan demikian, tulisan ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh prinsip *Service Excellent* yang diterapkan oleh *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Kantor Cabang Fatmawati, dengan merujuk pada kebijakan dan standar resmi perusahaan.

Sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, Bank BRI berkomitmen untuk menerapkan prinsip *Service Excellent* di seluruh unit kerjanya, termasuk melalui penetapan *Service Level Agreement* (SLA) sebagai standar operasionalnya. *Service Level Agreement* (SLA) ini merupakan bentuk komitmen pelayanan antara pihak penyedia layanan dan penerima layanan. Berdasarkan dokumen resmi B.32.e-SCC/SDQ/SNO/02/2023 tentang Percepatan SLA Penanganan Pengaduan dan B.303.e-SCC/SDQ/SNO/12/2023 tentang Penetapan Kembali *Service Level Agreement* (SLA) Kegiatan Operasional Layanan Nasabah di UKO BRI, waktu pelayanan dan penyelesaian pengaduan maksimal ditentukan sebagai berikut.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Tabel 1. 1 *Service Level Agreement (SLA) Transaksi Non Finansial* dan Pengaduan Nasabah (*UB/CS*)

Jenis Transaksi	Target SLA	Waktu Realisasi (Hasil Observasi)	Keterlambatan Waktu
Pembukaan rekening buku tabungan	20 menit	± 25 menit	5 menit
Melayani pengaduan nasabah	10 menit	± 15 menit	5 menit
Gagal tarik tunai & terdebit di ATM BRI	3 hari kerja	± 5 hari kerja	2 hari kerja

Sumber: Bank BRI, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa apa yang dilakukan oleh petugas *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada tiga nasabah, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati belum berjalan secara optimal dan konsisten. Hal ini tercermin dari beberapa indikator, seperti waktu antrean pelayanan yang relatif lama karena dalam pelayanannya petugas *Customer Service* masih menangani nasabah tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan pada SLA (*Service Level Agreement*) serta respon yang kurang cepat terhadap keluhan nasabah. Meskipun petugas layanan telah menjalankan tugas yang sesuai dengan prosedur operasional, kondisi tersebut tetap menimbulkan ketidakpuasan di kalangan nasabah. Padahal, salah satu dimensi utama dari *Service Excellent* adalah *Action*, yaitu kemampuan petugas dalam memberikan respons nyata dan cepat terhadap kebutuhan nasabah. Jika waktu pelayanan melebihi standar, maka nilai dari dimensi tersebut akan menurun, meskipun aspek lain seperti *Attitude* (ramah) dan *Attention* (kepedulian) tetap dijalankan dengan baik. Oleh karena itu, penting dilakukan evaluasi mengenai bagaimana prinsip *Service Excellent*, khususnya dalam aspek *Action* (tindakan) dan *Accountability* (pertanggungjawaban) telah diterapkan oleh *Customer Service* di BRI Kantor Cabang Fatmawati.

Selain itu, BRI secara nasional terus menunjukkan kemajuan dalam kualitas layanan kepada nasabah. Menurut Laporan Keberlanjutan BRI tahun 2022, Indeks Kepuasan Nasabah (IKM) nasional mencapai 89,3%, yang menunjukkan bahwa



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sebagian besar nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pencapaian ini juga didukung oleh peningkatan *Service Quality Index* (SQI) yang konsisten, yaitu dari 4,60 pada tahun 2020, menjadi 4,64 pada tahun 2021, dan 4,69 pada tahun 2022, dengan skala 5. Tren peningkatan ini mencerminkan komitmen BRI dalam menjaga kualitas layanan secara menyeluruh. Namun, pelaksanaan layanan di unit operasional seperti BRI Kantor Cabang Fatmawati tetap perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa prinsip *Service Excellent* dilaksanakan sesuai dengan standar nasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Melalui kondisi tersebut, terlihat adanya perbedaan antara standar pelayanan prima yang telah dirumuskan oleh BRI dengan implementasinya di lapangan. Walaupun berbagai pelatihan dan prosedur telah disusun untuk meningkatkan kompetensi pelayanan, kenyataannya masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya terhadap nasabah. Beberapa penulisan terdahulu, seperti yang dilakukan oleh (Firmansyah & Khasanah, 2016), mengungkapkan bahwa pelayanan prima sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu, penulisan ini dilakukan untuk memperbaiki pelayanan prima tersebut dengan menitikberatkan pada evaluasi pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Customer Service* terhadap kepuasan nasabah di BRI Kantor Cabang Fatmawati. Menurut Firmansyah & Khasanah (2016) Pelayanan prima merupakan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pelanggan atau masyarakat serta pemangku kepentingan yang lain, usaha untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan, menyiapkan, mengelola yang diharapkan secara optimal, sehingga pelanggan menerima sesuatu yang melebihi ekspektasinya.

Berdasarkan hasil penulisan tersebut, penulis mempunyai tujuan untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan prima pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Fatmawati dapat mempertahankan nasabahnya. Oleh karena itu, topik ini diangkat oleh penulis dengan judul “**Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati**”

1.2 Tujuan Penulisan

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir, ada beberapa tujuan yang penulis ingin capai yaitu:



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip *Service Excellent Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI kantor cabang Fatmawati.
2. Untuk mengetahui pengaruh prinsip *Service Excellent Customer Service* terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati.
3. Untuk mengidentifikasi faktor pelayanan yang paling dominan memengaruhi tingkat kepuasan nasabah berdasarkan persepsi langsung dari responden.

1.3 Manfaat Penulisan

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Penulis
 Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir penulis mengharapkan dapat menambah pemahaman terhadap pengaruh prinsip *Service Excellent* yang dilakukan oleh *Customer Service* khususnya di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati.
2. Manfaat Bagi Politeknik Negeri Jakarta
 Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi tambahan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Jakarta, khususnya dalam melakukan penulisan terkait pengaruh prinsip *Service Excellent* oleh *Customer Service*.
3. Manfaat Bagi Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati
 Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik disetiap tahunnya guna meningkatkan kualitas atas kepuasan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati.

1.4 Metode Penulisan

1. Metode Penulisan
 Penulisan ini menggunakan Metode kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2023) Metode penulisan kuantitatif adalah pendekatan penulisan yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang dirancang untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen yang tersusun secara sistematis, seperti angket atau kuesioner, dan hasilnya dianalisis dengan teknik statistik guna menggambarkan suatu fenomena serta membuktikan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.
2. Jenis Data



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

a. Data Primer

Dalam penulisan Tugas Akhir penulis menggunakan data primer, dimana data ini diperoleh secara langsung dari nasabah melalui pengisian kuesioner di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati. Dalam pengisian kuesioner ini penulis menggunakan skala likert, menurut (Sugiyono, 2023) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian dijadikan sebagai acuan untuk menyusun item-item instrumen yang berbentuk pernyataan.

Tabel 1. 2 Skala Likert

Kriteria	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data diolah, 2025

b. Data Sekunder

Dalam penulisan Tugas Akhir penulis menggunakan data sekunder untuk menyelesaikan tugas akhir. Yang datanya bersumber melalui buku, web remi, dokumentasi dan artikel yang berkaitan dengan penulisan.

3. Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Menurut Nalom Siagian & Irene Silviani (2023) Kuesioner adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Metode ini dianggap lebih efektif jika penulis sudah memiliki pemahaman yang jelas mengenai variabel yang akan diteliti serta informasi yang ingin diperoleh dari responden. Secara umum, kuesioner dibagi menjadi dua jenis, yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kuesioner terbuka memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab sesuai dengan pendapat atau pengalaman mereka. Di sisi lain, kuesioner tertutup menyediakan pilihan jawaban tertentu yang harus dipilih oleh responden.

b. Observasi

Dalam pengumpulan data melalui observasi, penulis melakukan pengamatan tentang bagaimana perilaku dan sikap *Customer Service* dalam melayani nasabahnya. Dalam pengamatan ini, penulis menilai unsur-unsur *Service Excellent* seperti keramahan, kecepatan pelayanan, serta kepeduliannya dalam membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2023) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penulisan ini populasi didapat dari jumlah nasabah yang memiliki rekening aktif di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati yang berjumlah 11.078 nasabah.

b. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2023) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penulisan ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 100 nasabah dengan memiliki kriteria sebagai nasabah aktif yang mempunyai rekening tabungan di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati. Perhitungan sampel ini diterapkan pada rumus Slovin, rumus Slovin didasarkan pada pertimbangan bahwa ketika jumlah populasi diketahui dengan jelas dan penulis ingin menetapkan sampel yang efisien serta tetap representatif, pendekatan ini menjadi salah satu metode yang praktis dan sering digunakan dalam penelitian sosial (Sugiyono, 2023).

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan (*margin of error*)

Dalam penulisan ini, perhitungan dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, dengan total populasi sebanyak 11.078 dan *margin of error* sebesar 10%.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{11.078}{1 + 11.078 (0,1)^2} \\
 &= \frac{11.078}{1 + 11.078 (0,01)} \\
 &= \frac{11.078}{111,78} \\
 &= 99,11
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, diperoleh jumlah sampel sebesar 99,11 yang dibulatkan menjadi 100. Dengan demikian, penulisan yang dilakukan ini membutuhkan sebanyak 100 responden dalam pengisian kuesioner.

1.5 Sistematika Penulisan

Pada Bab 1 Pendahuluan ini membahas mengenai Latar Belakang, Tujuan Penulisan, Manfaat, Metode dan Sistematika dalam Penulisan Laporan Tugas Akhir.

Pada Bab 2 Tinjauan Pustaka ini membahas tentang landasan teori yang relevan dan berhubungan sesuai dengan penulisan tugas akhir. Materi yang dibahas mencakup Definisi Kepuasan Nasabah, Manfaat Kepuasan Nasabah, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah, Deifinisi *Service Excellent*, Ciri-Ciri *Service Excellent*, Konsep *Service Excellent*, Manfaat *Service Excellent*, serta Tujuan *Service Excellent*.

Pada Bab 3 Gambaran Umum ini membahas secara menyeluruh mengenai gambaran perusahaan tempat pelaksanaan tugas akhir berlangsung. Isi bab meliputi latar belakang berdirinya perusahaan, visi dan misi yang diusung, struktur organisasi, jenis usaha yang dijalankan, serta produk dan layanan yang tersedia.

Pada bab 4 Pembahasan ini menyajikan hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh dari kuesioner serta observasi di lapangan. Pembahasan mencakup



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penerapan prinsip *Service Excellent* oleh *Customer Service*, analisis dampaknya terhadap kepuasan nasabah berdasarkan hasil statistik, serta identifikasi dimensi pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan menurut persepsi responden.

Pada bab 5 Penutup ini membahas tentang kesimpulan dari keseluruhan Laporan Tugas Akhir serta saran yang diberikan sebagai bentuk masukan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada Bab IV, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Dari analisis penerapan prinsip SMART *Frontliner*, diketahui bahwa *Customer Service* di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati telah melaksanakan prinsip Sigap, Mudah, Akurat, Ramah, dan Terampil dengan cukup baik dan sesuai dengan konsep *Service Excellent*. Setiap prinsip tersebut terkait dengan komponen *Service Excellent* seperti *Action*, *Attention*, *Ability*, *Attitude*, dan *Accountability*. Namun, prinsip *Appearance* tidak dikaitkan secara langsung karena tidak termasuk dalam SMART. Meskipun demikian, aspek *Appearance* (penampilan) tetap merupakan faktor penting dalam pelayanan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang optimal serta membangun kepuasan dan loyalitas nasabah.
2. Prinsip *Service Excellent* yang terdiri dari indikator *Ability*, *Attitude*, *Appearance*, *Attention*, *Action*, dan *Accountability* secara keseluruhan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati. Hal ini terlihat dari nilai statistik validitas dan reliabilitas pada pengujian model menggunakan SmartPLS, yang menghasilkan outer loading di atas 0,70 dan nilai AVE lebih dari 0,5 untuk masing-masing indikator. Selain itu, nilai R^2 sebesar 0,979 menunjukkan bahwa variabel *Service Excellent* dapat menjelaskan 97,9% variasi dalam kepuasan nasabah.
3. Dari semua indikator *Service Excellent* yang diuji, indikator *Attention* (Perhatian) menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari kontribusi skor rata-rata jawaban responden yang sangat tinggi yaitu 367. Temuan ini menunjukkan bahwa perhatian penuh dari *Customer Service* seperti kemampuan mendengarkan secara aktif, memberikan bantuan secara proaktif, dan menunjukkan

kepedulian terhadap nasabah sangat dihargai oleh nasabah dan memiliki dampak besar dalam menciptakan kepuasan layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek perhatian (*attention*) yang terbukti menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah. Peningkatan ini dapat dilakukan melalui pelatihan komunikasi empatik, penguatan *soft skill*, dan simulasi penanganan keluhan. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap penerapan *Service Level Agreement* (SLA) agar pelayanan berlangsung sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Kompetensi teknis petugas juga perlu terus ditingkatkan agar informasi yang diberikan akurat dan dapat dipercaya. Pihak manajemen sebaiknya memanfaatkan umpan balik dari nasabah secara berkala sebagai dasar untuk perbaikan layanan. Yang tidak kalah penting, budaya pelayanan prima hendaknya ditanamkan secara menyeluruh di seluruh lini pelayanan agar tercipta keselarasan dalam memberikan pengalaman terbaik bagi setiap nasabah.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Vinka Irawan, Septina Mirati, & Lidia Desiana. (2024). Pengaruh Service Excellent dan Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 3(4), 232–244. <https://doi.org/10.58192/ebismen.v3i4.2770>
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Deepublish.
- BRI, B. (2022). *Meningkatkan Nilai Keberlanjutan Wujudkan Tujuan dengan Aksi*.
- Dianto, L. (2014). *Studi pengaruh Service Excellence Terhadap Customer Satisfaction Pada Bank Mandiri KCP Bratang Binangun Surabaya*. 3(2), 1–11.
- Firmansyah, M., & Khasanah, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Inti Dan Kualitas Pelayanan Periferal Melalui Kepuasan Konsumen Pada Minat Mereferensikan (Studi Pada Bus Transjakarta Koridor I). *Diponegoro Journal of Management*, 5(4), 1–11. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Ghozali, I., & Kusumadewi, K. A. (2023). Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris edisi 2. In *Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Ghozali, L. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 untuk Penelitian Empiris*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gulo, R. A. D. (2023). Pengaruh Service Excellence Dan Corporate Image Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Budi Gadai Cabang Padang Bulan Medan. *Uma*, 5(6), 45.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Josep, F. Hair, Jr., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2017). *A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (2nd Edition)*. Thousand Oaks.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Khaerunnisa, H. (2013). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah. *Studia Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1), 48. <https://ejurnal.latansamashiro.ac.id/index.php/JSAB/article/view/18/16>
- Khotima, K. (2014). Analisis Excellent Service Dalam Menjaga Keberlangsungan Bisnis Selama Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pedagang Di Pusat Kuliner Pratistha Harsa Purwokerto). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 19.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Inovator*, 7(1), 14. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>
- Mayasari, D. (2015). *Peran Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepercayaan (Trush) Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang*. 16(2), 39–55.
- Nalom Siagian, M., & Irene Silviani, M. (2023). *Metodologi Kuantitatif*. Scopindo Media Pustaka.
- Ramadan, M. R. (2023). Pengaruh Service Excellent Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Pettarani. *Aleph*, 87(1,2), 149–200.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Hair, J. F. (2020). Handbook of Market Research. In *Handbook of Market Research* (Issue September). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-05542-8>
- Satriani. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Service Excellent Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kantor Cabang Unit Pegadaian Kecamatan Cempa. *Pakistan Research Journal of Management Sciences*, 7(5), 1–2.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

<http://content.ebscohost.com/ContentServer.asp?EbscoContent=dGJyMNLe80Sep7Q4y9f3OLCmr1Gep7JSsKy4Sa6WxWXS&ContentCustomer=dGJyMPGptk%2B3rLJNuePfgeyx43zx1%2B6B&T=P&P=AN&S=R&D=buh&K=134748798%0Ahttp://amg.um.dk/~media/amg/Documents/Policies and Strategies/S>

Setiawan, R., Sartika, D., & Lisdawati, L. (2023). Manfaat Adanya Pelayanan Prima Bagi Para Remaja / Karang Taruna Tangerang Selatan. *Jurnal Pengabdian Tangerang Selatan : JURANTAS*, 1(2), 81–87.
<https://doi.org/10.58174/jrt.v1i2.36>

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta.

Syahrir, Danial, Ulinda, E., & Yusuf, M. (2020). Aplikasi Metode SEM-PLS. In *PT. IPB Press*.

Utami, T. (2018). *Penerapan Service Excellent Oleh Customer Service Pada BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bandar Jaya*. 3(2), 91–102.

Wahyudi, S. (2023). *Peran Service Excellent Dalam Mempertahankan Loyalitas Konsumen (Studi Pada Toko Baju Ngasinan Fashion Kediri)*.

Wulandari, A. (2021). *Perbandingan Pengaruh Service excellent dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada BRI Syariah KCP Ponorogo dan Bank Muamalat KCP Ponorogo)*.
<http://etheses.iainponorogo.ac.id/id/eprint/13143>

Wynne, W. C. (1998). *The Partial Least Squares Approach For Structural Equation Modeling*. Lawrence Erlbaum Associates.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S. Sy., M. Ak

NIP : 199208092022032012

Adalah dosen tetap atau dosen yang ditunjuk oleh Jurusan Akuntansi PNJ menyatakan bersedia sebagai pembimbing penulisan laporan tugas akhir/ skripsi untuk:

Nama : Marshanda Tri Lestari

NIM : 2204321002

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Meluangkan waktu minimal sekali dalam seminggu untuk membimbing mulai dari diterimanya surat penunjukan, hingga minimal 8 kali bimbingan.
2. Membuat kesepakatan waktu bimbingan dengan mahasiswa.
3. Menyesuaikan jadwal bimbingan tugas akhir sesuai dengan kalender akademik.
4. Apabila saya tidak melaksanakan tugas tersebut maka saya bersedia digantikan oleh dosen lain.

Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Depok, 10 Juli 20225

Pembuat pernyataan


Dini Ayuning Ratri Sukimin, S. Sy., M. Ak



Lampiran 2 Lembar Bimbingan Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425. Telepon
(021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Marshanda Tri Lestari
NIM : 2204321002
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor
Cabang Fatmawati
Dosen Pembimbing : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak

No.	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Tanda Tangan
1.	14/02/2025	Kerangka Pemikiran	
2.	20/02/2025	Identifikasi Masalah	
3.	06/03/2025	Revisi Bab I	
4.	13/03/2025	Revisi Bab I	
5.	02/05/2025	Revisi Bab II, ACC Bab I	
6.	11/06/2025	Bab II ACC, Revisi Bab III	
7.	18/06/2025	Bab III ACC, Revisi Bab IV	
8.	01/07/2025	Revisi Kuesioner	
9.	10/07/2025	Bab I - V, ACC	
10.			

Menyetujui KPS D3 Keuangan dan Perbankan
Depok, 10 Juli 2025

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.
NIP. 199004252024062002

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Lampiran 3 Lembar Persetujuan Sidang Tugas Akhir



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425. Telepon
(021) 7270036, Hunting, Fax (021) 7270034
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Marshanda Tri Lestari
NIM : 2204321002
Jurusan/Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Judul Laporan TA : Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service*
Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor
Cabang Fatmawati

Disetujui oleh Pembimbing

Dini Ayuni Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak
NIP. 198811142019121001

Diketahui Oleh

KPS D3 Keuangan dan Perbankan

Heti Suryani Fitri, S.ST., M.M.
NIP. 199004252024062002

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI
Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PEMBIMBING

1. Nama Mahasiswa : Marshanda Tri Lestari
2. NIM : 2204321002
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati
5. Dosen Pembimbing : Dini Ayuning Ratri Sukimin, S. Sy., M. Ak.

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Abstrak sesuai format	Penambahan Fenomena dan Signifikan	ACC
2	Daftar Isi	Pemilihan Penomoran	ACC
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Pembimbing

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 15 Juli 2025

Dosen Pembimbing



(Dini Ayuning Ratri Sukimin, S.Sy., M.Ak.)

NIP. 199208092022032012

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



Lampiran 5 Lembar Revisi Sidang Tugas Akhir – Dosen Penguji



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN
TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN AKUNTANSI

Jl. Prof. Dr. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425
Telepon (021) 7863534, 7864827, 786426, 7270042, 7270035
Fax (021) 7270034, (021) 7270036 Hunting
Laman: <http://www.pnj.ac.id> e-pos: humas@pnj.ac.id

LEMBAR REVISI SIDANG TUGAS AKHIR – PENGUJI

1. Nama Mahasiswa : Marshanda Tri Lestari
2. NIM : 2204321002
3. Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
4. Judul Tugas Akhir : Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati
5. Dosen Penguji : Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak

No.	Revisi	Hasil Revisi	Keterangan *)
1	Pendahuluan ditambah pendahuluan	Sudah sesuai	ok
2	Pendahuluan		
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

Catatan:

Revisi diisi Dosen Penguji

Hasil Revisi diisi mahasiswa apa saja yang sudah di perbaiki

Keterangan diisi Dosen dan ditulis kata ACC bila hasil revisi telah sesuai

Depok, 15 Juli 2025

Dosen Penguji

(Yusrina Alyani Tamimi, M.Ak).

NIP.199211132024062001

Note: Dosen memberikan tanda tangan setelah mahasiswa menyelesaikan revisi



Lampiran 6 Lembar Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN

Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Perkenalkan nama saya Marshanda Tri Lestari, mahasiswa semester 6 dengan Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan di Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyusun Tugas Akhir saya dengan judul:

"Pengaruh Prinsip *Service Excellent Customer Service* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati".

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan prinsip *Service Excellent* oleh petugas *Customer Service* memengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati. Untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan penelitian ini, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu sejenak dalam mengisi kuesioner ini secara jujur dan sesuai dengan pengalaman pribadi saat berinteraksi dengan *customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Fatmawati. Seluruh informasi dan jawaban yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan semata-mata untuk keperluan akademik.

Atas perhatian dan kerja samanya, saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya.

Hormat saya,

Marshanda Tri Lestari

Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

I. PETUNJUK PENGISIAN

Dimohon untuk menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu/Saudara/i dengan memilih satu pilihan terhadap setiap pertanyaan sesuai dengan pengalaman yang terjadi.

Pertanyaan ini menggunakan Skala Likert dengan keterangan:

- 1) Skor 1 : Sangat Tidak Setuju
- 2) Skor 2 : Tidak Setuju
- 3) Skor 3 : Netral
- 4) Skor 4 : Setuju
- 5) Skor 5 : Sangat Setuju

II. IDENTITAS RESPONDEN

- 1) Nama Lengkap :
- 2) Usia (Contoh: 21 Tahun) :
- 3) Jenis Kelamin
 - ☐ Laki-laki
 - ☐ Perempuan
- 4) Kategori Nasabah
 - ☐ Nasabah Baru
 - ☐ Nasabah Lama

III. PERNYATAAN KUESIONER

1. Variabel *Service Excellent* (X)

Kode	No	Pernyataan	X	Penilaian					Skor	Ket
				STS	TS	N	S	SS		
		Ability (Kemampuan)								
X1.1	1	Saya merasa bahwa petugas Customer Service memiliki pemahaman yang baik terhadap prosedur dan tugas pelayanannya	F							
		%								
X1.2	2	Saya merasa percaya Customer Service	F							

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		memberikan solusi terhadap permasalahan yang disampaikan dengan tepat	%																
Attitude (Sikap)																			
X1.3	3	Saya merasa disambut oleh petugas Customer Service dengan sapaan, senyum dan salam saat datang untuk melakukan pelayanan	F																
			%																
X1.4	4	Saya merasa bahwa Customer Service menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan menghargai selama proses pelayanan	F																
			%																
Appearance (Penampilan)																			
X1.5	5	Saya merasa bahwa Customer Service senantiasa menjaga kerapian dalam berpenampilan selama memberikan layanan	F																
			%																
X1.6	6	Saya merasa percaya diri menyampaikan kebutuhan karena Customer Service memiliki penampilan yang profesional dan terpercaya	F																
			%																
Attention (Perhatian)																			
X1.7	7	Saya merasa tetap mendapatkan pelayanan yang baik meskipun kondisi antrean sedang	F																
			%																

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		ramai																	
X1.8	8	Saya merasa bahwa Customer Service memberikan perhatian penuh dan mendengarkan secara aktif saat saya menyampaikan keluhan atau permintaan	F																
			%																
Action (Tindakan)																			
X1.9	9	Saya merasa pelayanan dari Customer Service dilakukan dengan sigap dan tidak bertele-tele	F																
			%																
X1.10	10	Saya merasa keluhan yang saya sampaikan langsung ditindaklanjuti secara langsung tanpa penundaan	F																
			%																
Accountability (Pertanggungjawaban)																			
X1.11	11	Saya memperoleh informasi yang jelas mengenai tahapan penyelesaian dari permasalahan yang saya hadapi	F																
			%																
X1.12	12	Saya merasa petugas Customer Service tidak membiarkan saya dalam ketidakpastian selama proses layanan berlangsung	F																
			%																

2. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Kode	No	Pernyataan	X	Penilaian					Skor	Ket
				STS	TS	N	S	SS		

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kualitas Produk										
Y1.1	1	Produk dan layanan yang disediakan oleh Bank BRI sesuai dengan kebutuhan saya	F							
			%							
Y1.2	2	Saya merasa bahwa produk tabungan layanan digital Bank BRI saling mendukung dengan baik	F							
			%							
Kualitas Pelayanan										
Y1.3	3	Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Customer Service	F							
			%							
Y1.4	4	Sistem antrean yang efisien membuat saya tidak perlu menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan	F							
			%							
Emosional										
Y1.5	5	Saya memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan dan integritas pada layanan Bank BRI	F							
			%							
Y1.6	6	Saya merasa bahwa proses transaksi dilingkungan Bank BRI berlangsung dalam suasana yang nyaman dan kondusif	F							
			%							
Harga										
Y1.7	7	Saya merasa puas karena	F							

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

		Bank BRI menyediakan pilihan produk tabungan dengan biaya administrasi dan fitur layanan yang ditawarkan sesuai kebutuhan nasabah	%																
Y1.8	8	Saya merasa bahwa biaya administrasi produk dan layanan di Bank BRI cukup kompetitif dibanding Bank lain	F																
			%																
Biaya																			
Y1.9	9	Saya rasa bahwa seluruh biaya layanan disampaikan dengan jelas dan terbuka oleh petugas Customer Service	F																
			%																
Y1.10	10	Saya menilai biaya layanan yang dikenakan oleh Bank BRI sesuai dengan tingkat layanan yang diberikan	F																
			%																

Lampiran 7 Data Tabulasi Variabel *Service Excellent (X)*

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12
1	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1
3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5
4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
6	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
7	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4
8	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
9	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
10	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
11	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4
12	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
13	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2
14	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4
15	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2
16	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
17	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4
18	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
19	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
20	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2
21	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5
22	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1
23	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
24	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
25	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
26	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2
27	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4
28	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1
29	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2
30	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
31	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
32	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4
33	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
34	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4
35	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
36	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
37	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4
38	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
39	5	4	1	2	5	4	1	5	4	2	5	4
40	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
41	5	5	2	1	4	4	4	2	1	5	4	4
42	1	2	5	4	2	1	5	4	5	2	5	5
43	5	4	2	4	5	2	1	5	4	2	5	4

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

44	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5
45	5	4	2	5	4	2	4	1	5	4	2	1
46	5	4	2	5	4	2	1	5	4	2	2	1
47	4	2	1	5	2	1	4	5	2	1	4	5
48	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4
49	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5
50	4	2	1	5	4	1	2	5	4	5	4	5
51	5	2	1	5	4	5	4	5	4	4	5	5
52	4	4	2	1	5	4	5	5	4	4	5	4
53	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4
54	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
55	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
56	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
57	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
58	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4
59	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
60	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
61	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
62	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
63	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2
64	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
65	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4
66	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5
67	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1
68	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5
69	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5
70	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
71	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5
72	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
73	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5
74	1	5	2	4	1	5	2	4	5	4	1	2
75	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4
76	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
77	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
78	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
79	5	1	4	5	2	5	4	2	1	4	2	5
80	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
81	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
82	2	4	5	2	4	2	1	5	2	1	4	5
83	5	2	1	4	2	5	1	4	1	4	2	5
84	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2
85	1	4	2	5	2	4	2	5	1	5	2	4
86	5	2	4	1	2	5	2	4	1	5	2	5
87	4	2	4	2	1	4	2	4	5	2	1	4
88	1	5	4	2	4	2	5	2	4	2	1	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

89	2	5	2	4	2	4	2	4	2	1	5	2
90	2	4	2	4	2	4	1	5	2	5	1	5
91	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
92	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
93	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2
94	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
95	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
96	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
97	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
98	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
99	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4
100	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 8 Data Tabulasi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

NO	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10
1	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5
6	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
7	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5
8	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4
9	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
10	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4
11	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
12	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4
13	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
14	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
15	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
16	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
17	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
18	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
19	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
20	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2
21	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
22	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
23	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5
24	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5
25	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
26	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1
27	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
28	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2
29	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1
30	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
31	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
32	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
33	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
34	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4
35	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
36	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2
37	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
38	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
39	5	2	1	5	4	2	1	4	5	4
40	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4
41	1	4	4	1	5	4	2	2	1	4
42	2	2	1	5	4	5	2	1	5	4
43	2	1	5	4	2	5	4	4	1	5

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

44	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
45	5	4	5	2	1	4	2	5	4	2
46	4	2	4	5	4	2	2	1	5	4
47	2	5	4	2	1	4	5	5	4	2
48	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4
49	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
50	2	4	4	2	5	5	4	2	4	5
51	4	1	2	4	5	4	2	1	5	4
52	5	5	2	4	5	5	5	4	2	5
53	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
54	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
55	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4
56	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
57	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
58	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
59	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2
60	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
61	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4
62	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
63	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1
64	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
65	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5
66	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
67	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2
68	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
69	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
70	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
71	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
72	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
73	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5
74	1	5	2	4	5	1	2	5	2	4
75	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
76	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
77	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5
78	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
79	5	2	4	5	1	4	2	1	5	2
80	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2
81	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1
82	2	4	1	2	5	2	4	5	2	4
83	5	2	4	1	5	2	4	1	5	2
84	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2
85	2	5	2	4	1	5	2	4	1	5
86	1	5	1	5	1	5	2	4	2	5
87	5	1	5	1	2	5	1	4	2	5
88	1	4	2	5	2	5	2	5	1	4



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

89	5	2	5	2	1	5	1	5	4	2
90	4	2	1	5	2	5	1	5	2	4
91	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5
92	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4
93	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2
94	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2
95	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2
96	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
97	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2
98	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5
99	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4
100	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**