

## RINGKASAN

PT. Taspen (Persero) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai tugas untuk mengelola dan meyeleggarakan program asuransi sosial Pegawai Negeri Sipil dan pensiun. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan PT Taspen (Persero) Kantor Cabang Purwokerto. Pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Servqual* (*Service Quality*). CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan melihat dan mengetahui tingkat kepentingan atribut layanan/produk. Sedangkan *servqual* digunakan untuk mengetahui nilai gap dan prioritas perbaikan dimasa depan. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 95 responden untuk mengetahui tingkat harapan dan kepuasan terhadap lima dimensi *servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil pengolahan data nilai indeks kepuasan pelanggan adalah 82,62% yang masuk ke dalam interpretasi sangat puas. Hasil pengolahan data *Servqual* berdasarkan nilai rata - rata gap yaitu : *tangible* (0,091), *reliability* (-0,047), *responsiveness* (-0,269), *assurance* (-0,221), dan *empathy* (0,284). Prioritas perbaikan yakni pada atribut *responsiveness* Res1 dan *assurance* A1.

(Kata kunci : Indeks Kepuasan Pelanggan)

## **SUMMARY**

*PT Taspen (Persero) is a State-Owned Enterprise (BUMN) which has the task of managing and administering the social insurance program for civil servants and pensions. This research was conducted to analyze customer satisfaction of PT Taspen (Persero) Purwokerto Branch Office. The measurement of customer satisfaction used in this study is to use the Customer Satisfaction Index (CSI) method and the Servqual (Service Quality) method. CSI is used to determine the overall level of customer satisfaction by looking at and knowing the level of importance of service/product attributes. While servqual is used to determine the gap value and priority of future improvements. This research was conducted by distributing questionnaires to 95 respondents to determine the level of expectations and satisfaction with the five dimensions of servqual, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of data processing of the customer satisfaction index value is 82.62% which falls into the interpretation of very satisfied. Servqual data processing results based on the average gap value, namely: tangible (0.091), reliability (-0.047), responsiveness (-0.269), assurance (-0.221), and empathy (0.284). Priority improvement is on the responsiveness attribute ResI and assurance A1.*

*(Keywords: Customer Satisfaction Index)*