

INTISARI

Suatu inovasi layanan yang dikembangkan Bank Mandiri berbasis digital untuk memudahkan nasabah dalam membuka rekening dan mengganti kartu debit secara mandiri (*self service*) dan praktis tanpa perlu mengantre di *customer service* cabang yaitu layanan CS (*Customer Service*) Machine. Penelitian ini membahas lebih lanjut mengenai kepuasan nasabah menggunakan mesin CS Digital Mandiri dan mengetahui indikator kualitas pelayanan yang paling dianggap penting oleh nasabah. Metode pendekatan yang diimplementasikan oleh peneliti yakni metode kuantitatif dan metode pengumpulan data menerapkan kuesioner dengan respondennya adaah nasabah yang pernah melakukan transaksi di Bank Mandiri KCP Yogyakarta Diponegoro dengan jumlah 100 orang. Adapun instrumen yang diterapkan untuk memudahkan dalam pengolahan data dan uji reliabilitas maupun validitas yakni IBM SPSS versi 25. Selanjutnya untuk mengevaluasi *gap* yang terbentuk diantara tingkat kinerja dan harapan, peneliti menerapkan analisis *gap*. Selain itu, metode (*Importance Performance Analysis*) juga diimplementasikan untuk meninjau variabel yang mempunyai keselarasan diantara tingkat kinerja dan kepentingan. Data yang diperoleh dari metode IPA akan diimplementasikan untuk menilai strategi yang paling tepat untuk mengoptimalkan kinerja.

Kata Kunci: Mesin CS Digital, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Analysis Gap, Metode IPA.

ABSTRACT

A service innovation developed by Bank Mandiri based on digital to facilitate customers in opening accounts and changing debit cards independently (self-service) and practically without the need to queue at branch customer service, namely the CS (Customer Service) Machine. This study further discusses customer satisfaction using the Mandiri Digital CS machine and finds out the service quality indicators that are most important to customers. The approach method implemented by researchers is quantitative method and the data collection method applies a questionnaire with the respondents being customers who have made transactions at Bank Mandiri KCP Yogyakarta Diponegoro with a total of 100 people. The instrument used to facilitate data processing and test reliability and validity is IBM SPSS version 25. Furthermore, to evaluate the gap formed between performance levels and expectations, researchers apply gap analysis. In addition, the (Importance Performance Analysis) method is also implemented to review variables that align performance and importance levels. The data obtained from the IPA method will be implemented to assess the most appropriate strategy to optimize performance.

Keywords: *Mesin CS Digital, Service Quality, Customer Satisfaction, Analysis Gap, IPA Model.*