

Pengaruh Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengukuran Kinerja Terhadap Kinerja
Keuangan Perusahaan:
Studi Kasus di Bank X

Oleh:

Muhammad Risang Bagus Wicaksono
NIM. 14/361208/EK/19725
Jurusan Akuntansi, Universitas Gadjah Mada

Intisari

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efek dari kepuasan customer terhadap performa keuangan dari PT BANK X. Evaluasi bertujuan untuk membuktikan teori Balance Score Card. BANK X bersedia memberikan data-data yang diperlukan dengan kondisi peneliti tidak diperbolehkan menyebutkan nama asli dari perusahaan dan nama narasumbernya. Penelitian ini menggunakan SES, CSAT, dan NPS sebagai indikator kepuasan customer

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan metode observasi dan wawancara. Questioner wawancara dan Hasil survey kepuasan customer menjadi instrument utama dalam pencarian data. Data yang di dapat akan dibandingkan dan di korelasikan dengan perubahan performa keuangan perusahaan. Indikator keuangan yang dipakai adalah Net Interest Margin, Return on Investment, dan Return on Assets. Hasil perubahan ini kemudian akan dilanjutkan dengan pendekatan penelitian analisis deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan customer berpengaruh pada performa keuangan BANK X Namun, berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, dalam komponen tersebut ada beberapa faktor yang mengakibatkan biasanya kesimpulan bahwa kepuasan customer berpengaruh terhadap performa keuangan.

Kata kunci: Customer Satisfaction, evaluasi, perbankan , CSAT, NPS.

The Effect of Customer Satisfacwtion as Performance Measurement toward Company
Financial Performance: A Case Study in Bank X

By:

Muhammad Risang Bagus Wicaksono

NIM. 14/361208/EK/19725

Jurusan Akuntansi, Universitas Gadjah Mada

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the effect of customer satisfaction on the financial performance of PT BANK X. Evaluation aims to prove the theory of Balance Score Card BANK X is willing to provide the necessary data with the condition researchers are not allowed to mention the original name of the company and the name of the source. This research uses SES, CSAT, and NPS as an indicator of customer satisfaction

This research uses Qualitative approach with descriptive method. In collecting data, researchers used observation and interview methods. Interview Questioner and Customer Satisfaction Survey results become the main instrument in data search. The data can be compared and correlated with changes in the company's financial performance. The financial indicators used are Net Interest Margin, Return on Investment, and Return on Assets. The results of this change will then be followed by a descriptive research.

The results showed that customer satisfaction affect the financial performance of BANK X However, based on observations and interviews conducted, in these components there are several factors that resulted in the conclusion biasanya that customer satisfaction affect the financial performance.

Keyword : Customer Satisfaction, evaluation, Banking , CSAT, NPS.



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

**THE EFFECT OF CUSTOMER SATISFACTION AS PERFORMANCE MEASUREMENT TOWARD
COMPANY FINANCIAL PERFORMANCE:**

A CASE STUDY IN BANK X

MUHAMMAD RISANG B.W, Choirunnisa Arifa, S.E., M.Sc., Ph.D

Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>