

## ABSTRAK

### **“TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN PESERTA ATAS PELAYANAN SAAT PENGAJUAN PENSIUN PERTAMA PADA PT. TASPEN (PERSERO) KANTOR CABANG UTAMA BANDUNG”**

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Di dalam aktivitasnya PT Taspen (PERSERO) berusaha memberikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan peserta. Kepuasan peserta hanya terpenuhi jika peserta memperoleh apa yang mereka inginkan. Apabila perusahaan mampu memenuhi kepuasan konsumen sesuai dengan harapannya, maka kontinuitas perusahaan berjalan dengan baik. Untuk memberikan kepuasan kepada peserta memang bukan pekerjaan yang mudah bagi suatu perusahaan bahkan untuk menarik sedikit saja perhatian dari konsumen dibutuhkan upaya yang sangat memerlukan kerja keras dan keseriusan.

Permasalahan yang akan dibahas dan tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan peserta saat Pengajuan Pensiun Pertama di PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung. Untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini, dilakukan analisis secara deskriptif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai keadaan perusahaan berdasarkan data yang diperoleh disertai analisa yang jelas sehingga memberikan gambaran yang jelas. Untuk mengelola data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada peserta yang Mengajukan Pensiun Pertama pada PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung, pengambilan sampel dilakukan dengan *Simple Random sampling* dengan jumlah yang diambil sebanyak 81 responden. Untuk mengetahui apakah konsumen merasa puas dengan pelayanan PT. Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung, maka dilakukan perbandingan antara harapan dan tanggapan peserta terhadap kinerja perusahaan.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, analisis deskriptif, kuesioner, PT. Taspen (PERSERO)  
Kantor Cabang Utama Bandung.