

ABSTRAK

Pelayanan memegang peranan penting bagi perbankan. Bank-bank berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah. Setiap Bank akan berusaha memberi kepuasan kepada nasabah, sebab hal ini akan menentukan perkembangan bank. Produk mandiri prioritas memerlukan adanya pelayanan yang lebih baik untuk dapat tetap mempertahankan nasabah mandiri prioritas, untuk itu bank mandiri menerapkan servis dengan nilai tambah (*servuce with impact*). Servis dengan nilai tambah adalah memberikan nilai tambah sebesar mungkin kepada pelanggan dengan cara memenuhi kebutuhan pelanggan (jika memungkinkan) melampaui harapan nasabah.

Perumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diarahkan pada kualitas pelayanan dalam hal ini pelayanan dengan nilai tambah berpengaruh kepada kepuasan nasabah prioritas di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka dan sejauhmana pengaruh kepuasan nasabah prioritas berpengaruh terhadap loyalitas nasabah prioritas di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka. Hipotesis penelitian ini adalah pelayanan dengan nilai tambah berpengaruh terhadap kepuasan nasabah prioritas di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka dan kepuasan nasabah berhubungan dengan loyalitas nasabah prioritas di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka.

Hasil penelitian menunjukkan Variabel Kualitas Kerja Prima, Variabel Responsivness, Variabel Professional, Variabel Empati, Variabel Etika secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan lapangan Merdeka. Dan secara parsial variabel etika berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka. Variabel Etika merupakan yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka.

Bahwa ada hubungan (korelasi) antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka dan hubungan ini bernilai positif. Koefisien korelasi yang ditemukan sebesar 0,811 termasuk pada kategori kuat. Jadi terdapat hubungan yang positif dan kuat antara Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Medan Lapangan Merdeka.

Kata kunci : Pelayanan dengan nilai tambah, kepuasan, loyalitas.

ABSTRACT

Service are very important to operate banking business. Many banks are competing to give the best services to all of their customers. Every bank will always give the satisfactions to customers. In which especially proceed the bank development. In order to sustain, compete and avoid the decreasing of customer numbers.

Therefore bank must design the strategy, policy, and new program which improve the quality of the better services. The priority of mandiri it self so that Bank Mandiri arrange and implement the service with impact. The service with impact specifically presents the need as much as possible to the clients and customers by fulfilling the whole customers need (if possible) more and over that customer expect.

Identification on this is to analyze and prove the services which focus on the quality of services in which specifically on the customer satisfaction at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Medan Lapangan Merdeka branch. This is also to analyze improvement on how customer satisfaction will affect the loyalty of priority PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Medan Lapangan Merdeka branch.

The result shown the variable prime work quality, variable of responsiveness, variable of professional, variable of empathy, variable of ethics will together affect positively and significantly the customer satisfaction at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Medan Lapangan Merdeka branch. Partially, the variable of ethics affect significant to the customer satisfaction at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Medan Lapangan Merdeka branch. The variable of ethics in the most dominant to satisfaction of customers at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Medan Lapangan Merdeka branch.

It is also shown an evidence customer satisfaction and the loyalty of customer at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Medan Lapangan Merdeka branch. The coefficient of correlation is founded on the strong good category, so it shows that their strong and positive correlation between satisfaction and the customer loyalty at PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Medan Lapangan Merdeka branch.

Key words : Service With Impact, Satisfaction, Loyalty.