

PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI (Persero), Tbk. KC BENGKALIS

Nama : Christin Sitanggang

NIM : 5103211580

Dosen Pembimbing : Tri Handayani, SE., M.Si

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri KC Bengkulu. Penelitian menggunakan jenis data kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang dimana pelayanan prima sebagai variabel independen dan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Mandiri KC Bengkulu dengan sampel sebanyak 100 nasabah. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis korelasi dan teknik analisis regresi linier sederhana menggunakan aplikasi SPSS 20. Dari hasil tanggapan responden terhadap variabel pelayanan prima terdapat dua belas pernyataan dengan nilai rata-rata 4,16 yang digolongkan dalam kategori tinggi. Hasil tanggapan responden terhadap variabel loyalitas nasabah terdapat enam pernyataan dengan nilai rata-rata 4,1 digolongkan dalam kategori tinggi. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pelayanan prima memiliki proporsi pengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 48,2% dan sisanya sebesar 51,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Loyalitas Nasabah, PT. Bank Mandiri

THE INFLUENCE OF EXCELLENT SERVICE ON CUSTOMER LOYALTY AT PT. MANDIRI BENGKALIS BRANCH

Name : Christin Sitanggang
Student ID Number : 5103211580
Supervisor : Tri Handayani, SE., M.Si

Abstract

The purpose of this study was to analyze the effect of excellent service on customer loyalty at Bank Mandiri KC Bengkalis. Research using quantitative data types. This type of research is associative research where excellent service is the independent variable and customer loyalty is the dependent variable. The population in this study were all Bank Mandiri KC Bengkalis customers with a sample of 100 customers. Sampling was done using non-probability sampling techniques. The data collection technique was carried out by questionnaire. The data analysis technique used is correlation analysis technique and simple linear regression analysis technique using SPSS 20 application. From the results of respondents' responses to the excellent service variable, there are twelve statements with an average value of 4.16 which are classified in the high category. The results of respondents' responses to the customer loyalty variable were six statements with an average value of 4.1 classified in the high category. From the results of the research that has been done, it can be concluded that excellent service has a positive and significant effect on customer loyalty. Excellent service has a proportion of influence on customer loyalty of 48.2% and the remaining 51.8% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: *Excellent Service, Customer Loyalty, PT. Bank Mandiri*