

ABSTRAK

Pelayanan nasabah yang berkualitas membutuhkan upaya dari seluruh pegawai bank tidak hanya yang menangani pelayanan nasabah yang berhubungan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga pegawai di *back office*. Pelayanan yang diberikan dan kepuasan nasabah menjadi tolak ukur keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan nasabah. Pengukuran pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi dasar penelitian ini.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel dan untuk mengukur besarnya pengaruh yang terjadi pada variabel independen kualitas pelayanan, variabel dependen loyalitas nasabah, sedangkan kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh kuat terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam menentukan puas tidaknya pelanggan terhadap pelayanan yang dimulai dari loyalitas pelanggan atau konsumen. Sehingga melalui penerapan kualitas pelayanan yang baik akan mendorong dan meningkatkan minat pelanggan dan kesetiaan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Pelanggan, Loyalitas

ABSTRAK

Quality customer service requires the efforts of all bank employees not only in charge of customer service that deals directly with customers in producing services that reflect quality, but also employees in the back office. The services provided and customer satisfaction are benchmarks for the success of a bank in retaining customers.

Measurement of customer service and satisfaction is the basis of this research. This research is a quantitative descriptive research to test the significance of the relationship between variables and to measure the magnitude of the influence that occurs on the independent variable Service Quality, the dependent variable Customer Loyalty, while Customer Satisfaction as a mediating variable. Based on the calculation results, it is known that the variables of Service Quality and Customer Satisfaction have a strong influence on Customer Loyalty. Thus it can be explained that Service Quality is an important factor in determining whether or not customers are satisfied with the service, which starts with the loyalty of customers or consumers. So that through the implementation of good quality of service, it will encourage customer interest and raise and customer loyalty.

Keywords : Customer Satisfaction, Customer, Loyalty