

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH BANK MANDIRI

Ayu Kirana Sawitri, Hadir Hudyanto, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci :

Abstraksi :

Kepuasan nasabah akan tingkat kualitas pelayanan dari suatu bank merupakan keunggulan yang tidak terkalahkan. Kepuasan akan terjadi manakala konsumen menunjukkan sikap setia yang kuat. Dari segi praktisnya, definisi kesetiaan yang berbasis perilaku sangat menarik sebab rekor penjualan dan profit hanya dicapai jika konsumen melakukan aksi nyata, yaitu membeli atau menggunakan produk kita tersebut. Data atau variabel yang digunakan adalah data primer dimana data tersebut diambil berdasarkan penelitian kuesioner yang langsung terhadap konsumen. Dimana terdiri dari 80 responden dan 16 pertanyaan dari 5 dimensi yaitu reliability, responsibility, assurance, emphaty, dan tangible. Alat analisis yang digunakan adalah skala likert, dan uji chi square. Hasil perhitungan Chi Square table yaitu 114,991327. maka H_0 ditolak, H_a diterima yang berarti nasabah merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Mandiri.