



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Marketing Communication and Advertising
Mety Mulyati
44314120007

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mestika Dharma
Cabang Jakarta Biak
Bibliografi: 5 Bab 107 Halaman + Lampiran + 36 Buku + 2 Internet + 3 Jurnal

ABSTRAK

Persaingan yang ketat secara tidak langsung akan mempengaruhi suatu perusahaan dalam mempertahankan pangsa pasar, perusahaan harus bekerja keras dalam mempertahankan kepuasan nasabah. Karena hal itulah, upaya menjaga kepuasan nasabah merupakan hal penting yang harus selalu dilakukan perusahaan jasa khususnya Bank Mestika Dharma yang memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada setiap nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Mestika Dharma Cabang Jakarta Biak.

Riset ini menggunakan teori kualitas jasa yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, Berry pada tahun 1988 dalam Fandy tahun 2005 dengan dimensi kehandalan (*reliability*), tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan berwujud (*tangible*) dan teori kepuasan pelanggan dikemukakan oleh Band dengan menggunakan tiga dimensi yakni keinginan, kebutuhan, dan pengharapan.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah positivistik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survei terhadap nasabah Bank Mestika Dharma yang aktif bertransaksi sebanyak 101 responden dengan menggunakan teknik Purposive Sampling.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menghasilkan respon positif yang dibuktikan melalui nilai koefisien korelasi sebesar 0.823. Hasil uji regresi diperoleh nilai $r^2 = 0.677$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Bank Mestika Dharma Cabang Jakarta Biak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 67,7%. Sedangkan sisanya yakni sebesar 32,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank mestika Dharma.



Mercu Buana University
Faculty of Communication Science
Field of Study Marketing Communication and Advertising
Mety Mulyati
44314120007

The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction of Mestika Dharma Bank Branch Jakarta Biak
Bibliography: 5 Chapter 107 Pages + Attachments + 36 Books + 2 Internets + 3 Journal

ABSTRACT

Competition intense will not directly affect the company in maintaining the market, the company must work hard in maintaining market satisfaction. Because of this, it needs to be done. Mestika Dharma Company that provides good service quality for each of its customers. This research discusses to improve the quality of service to the satisfaction of Mestika Dharma Bank Jakarta Biak branch.

This study used a service quality theory proposed by Parasuraman, Zeithaml, Berry in 1988 in Fandy in 2005 with dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility and Customer satisfaction theory is advanced by the Band using three dimensions, namely wants, needs, and expectations.

The paradigm used in this research is positivistic. This research uses quantitative methods. The method used is a survey of Bank Mestika Dharma customers who actively transact as many as 101 respondents.

The results showed the service quality variable produced a positive response as evidenced by the coefficient of conversion of 0.823. Regression test results obtained $r^2 = 0.677$. Bank Mestika Dharma Jakarta Biak branch determined service quality at 67.7%. While the remaining 32.3% was approved by other variables not included in this research model.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Bank Mestika Dharma.