

ABSTRAK

YURIANDY PRAYITNO

1401020195

THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK CIMB NIAGA AT ASIA MEDAN BRANCH

Pada zaman sekarang kompetisi antar perusahaan sangat tinggi, sehingga untuk bertahan pada zaman kompetisi sekarang, perusahaan tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi harus meningkatkan kualitas pelayanan juga. Kualitas pelayanan adalah suatu daya tarik yang sangatlah penting bagi kepuasan pelanggan.

Perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan perasaan baik yang unik kepada pelanggan dan untuk mencapai tujuan perusahaan ada 4 faktor, yaitu: produk, tempat, harga dan promosi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank CIMB Niaga cabang Asia Medan. Penelitian ini dibantu oleh 50 responden dari Bank CIMB Niaga. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dan metode sensus. Data yang diperoleh yaitu melalui kuesioner online yang diisi oleh nasabah Bank CIMB Niaga cabang Asia Medan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koefisien korelasi adalah 40.6%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terhadap nasabah Bank CIMB Niaga dan 16.5% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan melalui kualitas pelayanan dan 83.5% lainnya dapat dijelaskan oleh faktor lain.

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh Bank CIMB Niaga cabang Asia Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Rekomendasi untuk peneliti adalah pesaing harus dipertimbangkan, menggunakan sampel yang lebih besar dan menggunakan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Bank CIMB Niaga

ABSTRACT

YURIANDY PRAYITNO

1401020195

THE EFFECT OF THE QUALITY OF SERVICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT BANK CIMB NIAGA AT ASIA MEDAN BRANCH

(xv + 61 pages; 4 figures; 35 tables; 11 appendices)

Nowadays, the competition between companies are tight, in order to survive in this competitive world, companies need to not only improve the quality of products, but also improve the quality of service. Quality of service is one of the factors that affect customer satisfaction.

Companies have also been upgrading their quality of service to give an unfamiliar good feeling to the customers and to achieve their goals through 4P, which includes product, place, price and promotion.

This study aims to know the effect of the quality of service on customer satisfaction at Bank CIMB Niaga - Asia Medan branch. This research was conducted on 50 respondents of Bank CIMB Niaga. The sampling type used in this study is non-probability sampling and census method. The data collection method is through online questionnaire which is filled by Bank CIMB Niaga customers at Asia Medan branch.

The result of this research shows that the coefficient of correlation was 40.6%, it shows the relation of quality of service on customer satisfaction at Bank CIMB Niaga and 16.5% of customer satisfaction can be explained by quality of service while the remaining 83.5% can be explained by other factors.

The results of this research can be used by Bank CIMB Niaga at Asia Medan branch to improve their quality of service to gain customer satisfaction. Recommendation for future researchers are competitors should be taken into consideration, larger sample size and to use other factors that may also influence customer satisfaction.

Keywords: quality of service, customer satisfaction, Bank CIMB Niaga

References: 28