

## **ABSTRACT**

**FILBERT**

**03011200093**

### **THE INFLUENCE OF CUSTOMER SERVICE, INTEREST RATE, AND LOCATION ON THE CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK MESTIKA DHARMA SUTOMO SERDANG BRANCH, MEDAN**

(xiii+9 pages; 2 figures; 2 tables; 3 appendixes)

Indonesian banks are increasingly recognizing the significance of these elements in maintaining a competitive edge and fostering sustainable growth. The paper begins by examining the innovative marketing strategies adopted by PT Bank Mestika Dharma to differentiate themselves in a highly competitive market.

It explores the role of digital marketing, product diversification, and targeted campaigns in attracting and retaining a diverse customer base. Additionally, the abstract investigates how banks leverage technology to enhance their marketing efforts and stay attuned to evolving customer preferences.

A pivotal focus of this paper is the role of customer service in shaping the banking experience for consumers. It roots into the strategies employed by PT Bank Mestika Dharma to streamline and personalize customer interactions, emphasizing the importance of seamless digital interfaces, prompt issue resolution, and proactive communication. The abstract also explores the integration of artificial intelligence and chatbots in enhancing customer service efficiency.

Furthermore, the paper explores the correlation between effective marketing, robust customer service, and overall customer satisfaction. It discusses the metrics used to measure satisfaction levels, the impact of personalized services on customer loyalty, and the strategic importance of positive word-of-mouth in the era of social media.

In addition to examining the specific case of PT Bank Mestika Dharma, this paper delves into broader industry trends within the Indonesian banking sector. It analyzes how other banks in the region are adapting to the changing landscape and adopting similar strategies to stay competitive. The research explores key challenges faced by the industry, such as regulatory changes, technological disruptions, and shifts in consumer behavior. By comparing and contrasting the approaches taken by different banks, the paper aims to provide a comprehensive understanding of the dynamics shaping the banking industry in Indonesia.

**Keywords: Marketing, Customer Satisfaction, and Customer Service**

References: 37 (2014-2023)



## **ABSTRAK**

**FILBERT**

**03011200093**

### **PENGARUH SERVIS KONSUMEN, TINGKAT BUNGA, DAN LOKASI KEPUASAN KONSUMEN DI PT BANK MESTIKA DHARMA CABANG SUTOMO SERDANG, MEDAN**

(xiii+9 pages; 2 figures; 2 tables; 3 appendixes)

*Bank-bank di Indonesia semakin menyadari pentingnya elemen-elemen ini dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dan mendorong pertumbuhan berkelanjutan. Makalah ini diawali dengan mengkaji strategi pemasaran inovatif yang diterapkan oleh PT Bank Mestika Dharma untuk membedakan dirinya dalam pasar yang sangat kompetitif.*

*Ini mengeksplorasi peran pemasaran digital, diversifikasi produk, dan kampanye bertarget dalam menarik dan mempertahankan basis pelanggan yang beragam. Selain itu, abstrak ini menyelidiki bagaimana bank memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan upaya pemasaran mereka dan tetap mengikuti perkembangan preferensi pelanggan.*

*Fokus penting dari makalah ini adalah peran layanan pelanggan dalam membentuk pengalaman perbankan bagi konsumen. Hal ini berakar pada strategi yang digunakan oleh PT Bank Mestika Dharma untuk menyederhanakan dan mempersonalisasi interaksi nasabah, menekankan pentingnya antarmuka digital yang lancar, penyelesaian masalah yang cepat, dan komunikasi yang proaktif. Abstrak juga mengeksplorasi integrasi kecerdasan buatan dan chatbots dalam meningkatkan efisiensi layanan pelanggan.*

*Lebih lanjut, makalah ini mengeksplorasi korelasi antara pemasaran yang efektif, layanan pelanggan yang kuat, dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Bab ini membahas metrik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, dampak layanan yang dipersonalisasi terhadap loyalitas pelanggan, dan pentingnya strategi promosi mulut ke mulut yang positif di era media sosial.*

*Selain mengkaji kasus spesifik PT Bank Mestika Dharma, makalah ini juga menggali tren industri yang lebih luas di sektor perbankan Indonesia. Laporan ini menganalisis bagaimana bank-bank lain di kawasan ini beradaptasi terhadap perubahan lanskap dan mengadopsi strategi serupa agar tetap kompetitif.*

*Penelitian ini mengeksplorasi tantangan-tantangan utama yang dihadapi industri, seperti perubahan peraturan, disrupsi teknologi, dan perubahan perilaku konsumen. Dengan membandingkan dan membedakan pendekatan yang diambil oleh berbagai bank, makalah ini bertujuan untuk memberikan pemahaman komprehensif tentang dinamika yang membentuk industri perbankan di Indonesia.*

**Kata Kunci: Pemasaran, Kepuasan Konsumen, dan Servis Konsumen**

*Referensi: 37 (2014-2023)*

