

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Rungkut serta untuk menganalisis variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi pelayanan prima pada nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka digunakan metode analisis deskriptif, uji kelayakan instrument penelitian (uji validitas dan reliabilitas), analisis regresi berganda, serta pengujian hipotesis (uji t). Dari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa ketiga variabel yakni strategi pelayanan, kecepatan waktu, dan loyalitas nasabah mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya. Dari ketiga variabel yakni (strategi pelayanan, kecepatan waktu, dan loyalitas nasabah) yang telah diuji maka variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Cabang Rungkut adalah menjadi perhatian. Hal ini disebabkan karena besarnya perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah yang bertransaksi. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan tidak terbukti kebenarannya.

Kata kunci : Strategi Pelayanan, Kecepatan Waktu, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aimed to analyze the influence of excellent service to the customer satisfaction savers on PT. Bank Central Asia,Tbk. Cabang Rungkut branch and to analyze where the most dominant variable affecting customer satisfaction savers. To achieve these objectives we used descriptive analysis method, due diligence research instrument (validity and reliabiiltas), multiple regression analysis, and hypothesis testing (t test). From the results of the regression equation indicate that these three variables: servise strategy, speed of time, and customer loyalty have a positive and significant effect. Thus the first hypothesis proposed unsubstantiated. Of the three variables (servise strategy, speed of time, and customer loyalty) that have been tested the most dominant variable influencing customer satisfaction in PT. Bank Central Asia,Tbk. Cabang Rungkut branch is attention. This is because the amount of attention given by the employees to the customers it will give satisfaction to customers savers. Thus the second hypothesis put forward unsubstantiated.

Keywords : *service strategy, speed of time, and customer loyalty*