

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah pada Cabang Bank Mandiri di Kota Batam

Evi Maya Sari

Dampak krisis ekonomi global tahun 1997, menimbulkan permasalahan yang besar baik di sektor riil maupun perbankan. Hal tersebut di tandai dengan banyaknya perusahaan yang mengalami default dalam memenuhi kewajibannya kepada bank yang secara langsung akan berpengaruh pula kepada bank dalam memenuhi kewajibannya kepada pelanggan sehingga berakibat bank-bank menjadi kolaps yang di tandai dengan banyaknya bank yang di likuidasi maupun merger dengan berujung kepada runtuhnya sistem perbankan nasional.

Pada sektor perbankan, krisis ini membawa dampak beberapa bank harus merger. Bank Mandiri merupakan hasil merger dari 4 bank, yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor (EXIM), dan Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO) berdiri sejak bulan Oktober tahun 1998.

Dalam menghadapi situasi yang serba sulit tersebut, kalangan perbankan nasional yang masih eksis mencoba menerapkan kiat-kiat baru untuk mendongkrak kinerja bank, hal tersebut dilakukan dengan cara melakukan efisiensi, membuat produk perbankan yang baru maupun meningkatkan kualitas pelayanan untuk para pelanggannya. Kiat yang di

lakukan oleh kalangan perbankan tersebut terlihat cukup dapat meningkatkan kinerja bank.

Namun demikian sebagaimana di ketahui bahwa bisnis perbankan tersebut pada dasarnya bergantung kepada kepercayaan yang di berikan oleh nasabahnya sehingga tanpa adanya kepercayaan niscaya inovasi yang di lakukan oleh bank akan sulit untuk mendongkrak kinerja suatu bank.

Berdasarkan hal tersebut jelas bahwa usaha perbankan paling tinggi ketergantungannya kepada masyarakat ,paling tinggi keterkaitannya dengan pelayanan masyarakat dan paling tinggi kepeduliannya akan etiket pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil penelitian pada bank pemerintah, alasan nasabah meninggalkan suatu bank,68 % adalah karena pelayanan yang tidak baik.Hal ini menimbulkan kekecewaan nasabah atas kesalahan petugas di bidang pelayanan yang kurang memuaskan (H. As Mamoeddien, 1996:13).

Dengan demikian jelas bahwa untuk hidup dan berkembang, usaha perbankan harus mampu bersaing dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga masyarakat tetap merasa puas dan memilih bank tersebut sebagai partner kerja.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan bisa di capai dengan meningkatkan kualitas layanan yang pada akhirnya loyalitas pelanggan dapat di raih.Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Millind M. Lele & jagdish N. Sheth (1991). Bahwa kepuasan adalah kunci untuk mendapatkan keuntungan jangka panjang dan tetap memberikan kesenangan kepada pelanggan merupakan bisnis semua orang.

Meningkatnya kepuasan pelanggan akan meningkatkan loyalitas pelanggan kepada bank tertentu dalam hal ini adalah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk di kota Batam. Hasil penelitian ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan bukanlah segalanya, dan tujuan akhir dari pengukuran kepuasan nasabah seharusnya adalah loyalitas nasabah (Gale, 1997).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara positif mempunyai hubungan langsung dengan kepuasan pelanggan. Dan kepuasan pelanggan terhadap kedua *construct* tersebut secara positif mempunyai hubungan langsung dengan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan nasabah secara tidak langsung mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediator.

Pelanggan yang puas dengan kualitas pelayanan pada bank tertentu akan menghasilkan loyalitas pelanggan suatu bank dan pelanggan tidak mudah untuk menerima tawaran yang di berikan oleh bank pesaing.

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas nasabah pada cabang Bank Mandiri di kota Batam

Evi Maya Sari

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk menganalisis tingkat ketergantungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. (2) Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh langsung (*direct effect*) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh langsung (*direct effect*) kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. (4) Untuk mengukur dan menganalisis pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data dianalisis dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan bisa di capai dengan meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya loyalitas pelanggan dapat di raih.

Key words : Kepuasan Pelanggan, Jasa Perbankan, Kinerja Perusahaan.