

ABSTRAK

Juliana. NPM. 078320141. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kapten Muslim Medan". Skripsi 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan, untuk mengetahui pengaruh kehandalan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan. untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan. untuk mengetahui pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero). Tbk Cabang Kapten Muslim Medan dan untuk mengetahui pengaruh jaminan, kehandalan, daya tanggap dan bukti langsung terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah nasabah PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kapten Muslim Medan selama periode 2010 yang berjumlah 298 orang, jadi penggunaan sampel yang penulis lakukan adalah sekitar 30 orang nasabah. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan menggunakan *Software SPSS for 17.00*.

Dari hasil analisis pengujian diketahui bahwa variable kehandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan dengan demikian hipotesis 2 ditolak. Hal ini disebabkan bank tersebut belum melaksanakan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah dan dari keempat variabel diatas. secara parsial/individual (uji-t) diperoleh bahwa variabel jaminan mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan.

Melihat dari hasil penelitian dan pembahasan yang didapat, maka penulis memberikan saran adalah variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari jaminan, kehandalan, daya tanggap dan bukti langsung sangat mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Cabang Kapten Muslim Medan. Berkaitan dengan hal ini, disarankan agar senantiasa lebih meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada nasabah, memberikan perhatian terhadap penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah, tidak membuat kesalahan dalam memberikan pelayanan, serta tepat waktu dalam memberikan pelayanan, sehingga nasabah akan selalu merasa puas dan dapat membangun kerja sama jangka panjang

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah