

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja *customer service* dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya, sehingga keberadaan *customer service* sebagai *front liner* sangat berpengaruh terhadap kinerja pelayanan pada suatu bank. Peran aktif yang begitu besar dari *customer service* dalam memajukan suatu bank, menjadikan *customer service* sebagai salah satu aset berharga yang perlu secara profesional dipertahankan dan digali potensinya oleh suatu bank. Bank sebagai perusahaan jasa, sangat perlu menjadikan pelayanan sebagai salah satu keunggulannya dalam bersaing dengan pesaingnya. Pelayanan yang diberikan adalah suatu pelayanan yang *excellent* khususnya dari *customer service* agar nasabah merasa puas dan menjadi loyal terhadap bank tersebut.

Tingkat kinerja *excellent customer service* pada suatu bank yang dalam hal ini adalah Bank Mandiri cabang Yogyakarta dapat dilihat melalui banyak sedikitnya jumlah variabel-variabel yang berada pada kuadran I sampai kuadran IV. Kuadran I merupakan variabel-variabel yang perlu dijadikan prioritas utama dalam meningkatkan kinerja *excellent customer service*. Kuadran II berisi variabel-variabel yang perlu dipertahankan karena tingkat kepentingan dan kinerja yang dimiliki telah sesuai dengan harapan nasabah. Kuadran III memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah, sedangkan kuadran IV merupakan variabel-variabel yang kurang penting bagi nasabah namun kinerja perusahaan baik, sehingga variabel-variabel yang berada pada kuadran tersebut dapat dihilangkan.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian ini, sebagai berikut: (1) menyebarkan kuesioner kepada responden yang dalam hal ini adalah nasabah Bank Mandiri cabang Yogyakarta, (2) dari kuesioner tersebut diperoleh data-data tentang informasi yang dibutuhkan, (3) mengolah data yang sudah ada dengan menggunakan program *Analisis Kesahihan Butir dan Analisis Keandalan Butir* dari modul *Analisis Butir SPSS 10.0 for Windows* untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas serta menggunakan *Metode Importance Performace Matrix* sebagai metode analisis untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja dari *customer service* Bank Mandiri cabang Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabahnya untuk setiap variabelnya, (4) hasil data yang telah diolah tersebut kemudian dianalisa, yang menunjukkan sejauh mana tingkat kinerja *excellent customer service* Bank Mandiri cabang Yogyakarta.

Hasil analisa yang diperoleh menunjukkan bahwa kinerja *customer service* Bank Mandiri cabang Yogyakarta dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah sudah baik, karena banyaknya jumlah variabel (6 variabel) yang terletak pada kuadran II. Tetapi masih perlu adanya peningkatan kinerja pada variabel 2 dan variabel 8 yang memiliki tingkat kesesuaian yang rendah antar tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja *excellent customer service* Bank Mandiri cabang Yogyakarta.

Kata Kunci:

- Pelayanan *customer service* yang memuaskan
- Tingkat kepentingan dan kinerja
- Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

The research aims at knowing the excellent customer service performance of Mandiri Bank Yogyakarta in giving the satisfaction service to the customers, so customer service as the front liner has a great impact on a bank's services performance. The important role of customer service in the development of a bank makes it a valuable asset to maintain continuously. Being a service company emphasizing service quality, bank needs to place its service as a competitive advantage against its competitors. The service given to them is the one with its special excellent of customer service in order to make the customers satisfied and loyal to the concerned bank.

The excellent customer service performance of Mandiri Bank Yogyakarta can be seen through the amount of variables at quadrant I to quadrant IV. Quadrant I contains those main priorities in enhancing service performance. Quadrant II includes variables that should be maintained since their importance and performances meet customer's expectation. Quadrant II has low level of importance as well as performance, while quadrant IV shows variables with low performance but good performance so that variables at this quadrant can be omitted.

The steps that are taken in these researches are as followings: (1) distributing questionnaires to respondent, namely customers of Mandiri Bank Yogyakarta. (2) From the result of the questionnaires you will get informative data you need. (3) Data is processes by using validity and reliability analysis program of the analysis item module of SPSS 10.0 for windows to test the validity and reliability qualities and using Importance and Performance Matrix method as analysis one to know the importance and performance of the customers for every variable (4) to analyze the processed data; its result of data analysis shows the level of excellent customer service of Mandiri Bank Yogyakarta.

The result of the analysis explains that the customer service performance of Mandiri Bank Yogyakarta is good, shown by the amount of variables at quadrant II. But it still needs to increase the performance quality in variable 2 and variable 8, which have a low compatibility level between importance and performance degree of the excellent customer service of Mandiri Bank Yogyakarta.

Key Words:

- Excellent customer service
- Important and performance level
- Customer satisfaction