UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**ANALISIS HUBUNGAN VARIABEL SERVICE EXCELLENCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL, Tbk KANTOR CABANG YOGAYAKARTA 2015**
LIA IVVANA SAFITRI, Anggi Rahajeng, S.E., M.Ec.
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN VARIABEL *SERVICE EXCELLENCE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, Tbk KANTOR CABANG YOGAYAKARTA 2015

Oleh:
Lia Ivvana Safitri
12/SV/332733/01448

Pertumbuhan perbankan semakin cepat disertai dengan adanya tantangan yang semakin luas dan kompleks. Hal ini menjadi perhatian penting dalam sebuah industri perbankan karena bank menjadi salah satu lembaga yang berperan penting sebagai penyedia dana dalam kemajuan negara. Dalam menjalankan usaha perbankan, bank harus mengetahui dan memahami perilaku nasabah. *Service excellence* dipercaya menjadi salah satu kunci keberhasilan untuk mengambil hati nasabah agar tetap loyal terhadap bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan variabel *service excellence* terhadap kepuasan nasabah pada BTPN Kantor Cabang Yogyakarta. Variabel *service excellence* dalam penelitian ini adalah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 70 orang nasabah BTPN KC Yogyakarta dan menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *simple random sampling*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis uji Korelasi Spearman. Berdasarkan uji Korelasi Spearman, variabel *service excellence* mempunyai hubungan yang cukup erat dengan kepuasan nasabah pada BTPN KC Yogyakarta. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa variabel perhatian mempunyai hubungan yang paling besar jika dikorelasikan dengan kepuasan nasabah, sedangkan variabel tanggung jawab mempunyai hubungan yang paling lemah dengan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Service Excellence, Kepuasan Nasabah, Analisis Uji Korelasi Spearman

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
**ANALISIS HUBUNGAN VARIABEL SERVICE EXCELLENCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK TABUNGAN
PENSIUNAN NASIONAL, Tbk KANTOR CABANG YOGAYAKARTA 2015**
LIA IVVANA SAFITRI, Anggi Rahajeng, S.E., M.Ec.
Universitas Gadjah Mada, 2015 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF SERVICE EXCELLENCE RELATION VARIABLE TOWARDS CUSTOMER SATISFACTION AT PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL, Tbk BRANCH OFFICE YOGYAKARTA 2015

***By*:**
Lia Ivvana Safitri
12/332733/SV/01448

The fast banking growth as well as the challenges that is increasingly broad and complex. This is an important concern in a banking industry since bank became one of the institutions that played an important role as a funds provider for the country's progress. In running the business of banking, the bank must know and understand the customer behavior. The service excellence is believed to be one of the keys of success to ingratiate customers to remain loyal towards the bank. This research aims to find out and analyze the relationship of the service excellence variable customers' satisfaction towards PT BTPN Branch Office Yogyakarta. The variables of service excellence in this research are the ability, attitude, appearance, attention, action, and responsibility. The sample used in this study is 70 customer of PT BTPN Branch Office Yogyakarta and using the technique of sampling that is simple random sampling. The analysis used in this study is the analysis of Spearman Correlation Test. Based on Spearman Correlation test, the variable service excellence has a relationship that is quite close with the customer satisfaction on PT BTPN Branch Office Yogyakarta. The results of the analysis showed that variable also variable of attention has the greatest relationship, whereas the variable responsibility was the weakest deal with the satisfaction of the customers.

Key words: service excellence, customers' satisfaction, Spearman Correlation, Test