

ABSTRAK

Aksel (2017). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kartini Makassar, dibimbing oleh Dr. A. Jama'an, SE, M.SI dan Syafaruddin, SE., MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah penabung pada PT. Bank Mandiri (Persero),Tbk. Cabang Kartini Makassar serta untuk menganalisis variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah penabung. Untuk mencapai tujuan tersebut maka digunakan metode analisis deskriptif, uji kelayakan instrument penelitian (uji validitas dan reliabilitas), analisis regresi berganda, serta pengujian hipotesis (Uji f dan uji t).

Dari hasil persamaan regresi menunjukkan bahwa keenam variabel yakni kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan. Dengan demikian hipotesis pertama yang diajukan terbukti kebenarannya. Dari keenam variabel yakni (kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggungjawab) yang telah diuji maka variabel yang paling dominan mempengaruhikepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Kartini Makassar adalah perhatian. Hal ini disebabkan karena besarnya perhatian yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah penabung. Dengan demikian hipotesis kedua yang diajukan tidak terbukti kebenarannya.

Kata kunci : Kemampuan, Sikap, Penampilan, Perhatian, Tindakan dan Tanggungjawab serta Kepuasan Nasabah