ABSTRAK

TINAJUAN PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAAN NASABAH KREDIT KONSUMER PADA BANK BJB CABANG KIARACONDONG

BANDUNG

Pelayanan prima adalah sebuah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Dengan pelayanan yang sangat baik tentunya pelanggan akan merasa senang dan nyaman ketika berbelanja, dengan demikian konsumen tidak hanya terpenuhi kebutuhan fisik yang berupa berbelanja, akan tetapi kebutuhan psikis yang berupa kebahagiaan dan kenyamanan dapat terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab terhadap kepuasan pelanggan di Bank Bjb Cabang KiaraCondong baik secara simultan maupun secara parsial serta untuk mengetahui variabel mana yang mempunyai pengaruh dominan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan dengan wawancara, observasi dan dokumen. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Pengujian secara simultan memberikan kesimpulan bahwa keenam variabel pelayanan prima yang terdiri dari variabel sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa secara parsial hanya variabel perhatian, kemampuan, penampilan dan tanggung jawab yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah