**ARTIKEL**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN IMPLIKASI PADA LOYALITAS KONSUMEN**

**PT. BANK MANDIRI CABANG KIARACONDONG KOTA BANDUNG**

**ALI FANA AGUSTIANA**

**NPM : 178010014**



**KONSENTRASI KEBIJAKAN BISNIS**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**PASCASARJANA UNIVERSITAS PASUNDAN**

**2019**

**ABSTRAK**

Perbankan merupakan salah satu bidang jasa yang bersifat profesional. *Professional service* didefinisikan sebagai jasa yang berkarakteristik kinerja (*credence characteristics*) memanfaatkannya sebagai keunggulan bersaing untuk penyediaan akses terhadap layanan perbankan secara lengkap, mudah, cepat, murah dan aman.Masalah pelayanan kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. bank mandiri cabang kiaracondong pemberian pelayanan kurang dalam memberikan respone pada pelayanan pengaduan SMS banking, penggunaan layanan SMS banking.

Metode Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode verifikatif, Tahap pengumpulan data yang dilakukan peneliti pada penelitian ini yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden penelitian, wawancara dan studi kepustakaan. Analisis yang digunakan dengan Teknik jalur mengukur pengaruh X, Y, Z.

Hasil Penelitian ini memperlihatkan bawah kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen dengan besaran pengaruh 72,2% dan selebihnya pengaruh dari luar 27,8% yang memberikan dorongan terkait kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen pada Bank Mandiri Cabang Kiaracondong Kota Bandung.

Kesimpulannya didapatkan hasil bahwa pada aspek-aspek dari kualitas pelayanan meliputi bukti fisik, keandalan,daya tanggap, jaminan dan perhatian memberikan pengaruh besar pada kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen khususnya permasalahan pelayanan Sms Banking pada Bank Mandiri Cabang Karacondong di Kota Bandung, Saran Sebagai implikasi dari penelitian ini, dapat menjadi acuan terkait pemenuhan kebutuhan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen dengan melalui pendekatan komunikasi efektif agar mampu membuat nasabah/konsumen merasa puas dan di layani dan selanjutnya penulis menyarankan dilakukan penelitian dengan konsep komunikasi untuk mengoptimalkan kepuasan dan loyalitas konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen

**ABSTRACT**

*Banking is a professional service sector. Professional service is defined as a service that is characterized by performance (credence characteristics) utilizing it as a competitive advantage to provide access to banking services in a complete, easy, fast, cheap and safe manner. Service issues are quality of service, adequate facilities and ethics or manners. Bank Mandiri Kiaracondong branch provides less services in giving respone to SMS banking complaint services, the use of SMS banking services.*

*Method This study uses a quantitative approach using a verification method, the data collection stage conducted by researchers in this study is by distributing questionnaires to research respondents, interviews and literature studies. The analysis used by the path technique measures the influence of X, Y, Z.*

*The results of this study show that service quality has a significant influence on customer satisfaction and customer satisfaction with consumer loyalty with a magnitude of influence of 72.2% and the rest from outside 27.8% influences that provide impetus related to customer satisfaction and loyalty at Bank Mandiri Kiaracondong Branch in Bandung.*

*The conclusion is that the aspects of service quality include physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and attention have a major influence on customer satisfaction and customer loyalty, especially the problems of banking services at Bank Mandiri Karacondong Branch in Bandung, Suggestions as the implications of This research, can be a reference related to meeting the needs of customer satisfaction and customer loyalty through an effective communication approach to be able to make customers / consumers feel satisfied and served and the authors further recommend that research be conducted with the concept of communication to optimize customer satisfaction and loyalty.*

*Key Words : Service Quality, Consumer satisfaction, Consumer loyalty*

**DAFTAR PUSTAKA**

Afifah, Fariz. (2013). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pengawasan Pelayanan Publik Studi Kasus Implementasi Program Audit Sosial di LOD DIY*.Yogyakarta : UNY.

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta : PT Rineka Cipta

Boedijoewono, Noegroho. (2007). *Pengantar Statistika Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : STIE YKPN

Djati,S Pantja. (2005). *Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan,* *Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan*. Jurnal Online, diakses 29Maret 2013

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Heidracman dan Husnan, Suad. (2002). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta : BPFE

Ibnu. (12 Februari 2008). *Kepuasan Pelanggan*. (http://ibnudblog.blogspot.com, diakses 29 Maret 2013)

Juwandi, Hendy Irawan. (2004). *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran.* Jakarta : Gramedia

Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Muhson, Ali. (2009). *Modul Aplikasi Komputer II*. Program Studi Pendidikan Ekonomi UNY. Yogyakarta\

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. (2004). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur* *Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004*. Kementerian PendayagunaanAparatur Negara Republik Indonesia

Prawirisentono, Suyadi. (1999). *Kebijakan Kinerja Karyawan.* Yogyakarta : BPFE

Robert D, Mason. (1996). *Teknik Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta Erlangga

Saptohadi. (2008). *Modul Konsep Dasar Manajemen Pemasaran*. Jurusan Manajemen Unpam. Jakarta

Sinambela, Poltak Lijan. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta

Suyetty, dan Kurniawan, Gita. (2005) *Bekerja Sama Dengan Kolega Dan Pelanggan*. Bogor : Yudhistira

Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi

Tri Atmojo, Yunianto. (24 September 2006). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. (http://triatmojo.wordpress.com, diakses 29 Maret 2013)

Wibisono, Dermawan. (2006). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Erlangga

Wibowo. (2007). *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Wijaya, Tony. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks