

ABSTRACT

This research aims to identify and analyze the influence of variables in excellent service to the customer satisfaction on Bank Jateng capem UDINUS Semarang. Variable used in this study is the ability(X1), attitude(X2), appearance(X3), attention(X4), action(X5), Responsibility(X6), satisfaction(Y1) and Customer loyalty(Y2).The regression test simultaneously F1 there is an affect X1-X6 temporary effects Y1,regression F2 simultaneously exist Y1-Y2 influence positive and significant, result T test the same to.

Hypothesis in this study through the stage of multiple regression analysis which states that the Service excellence variable simultaneously affect customer satisfaction on Bank Jateng Capem UDINUS where the variable level of responsibility has a strong correlation to customer satisfaction, followed by a variable attitude.

Keywords: ability, attitude, appearance, attention, action, responsibility, satisfaction and customer loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh dari variable pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah Bank Jateng capem UDINUS Semarang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kemampuan(X1), sikap(X2), penampilan(X3), perhatian(X4), tindakan(X5), tanggung jawab(X6), kepuasan(Y1) dan loyalitas nasabah (Y2).pengujian regresi F1 secara simultan menunjukkan bahwa terdapat X1-X6 secara sementara mempengaruhi Y1, regresi F2 secara simultan terdapat pada Y1-Y2 dan berpengaruh positif dan signifikan, hasil dari uji T juga menunjukkan hasil yang sama.

Hipotesis penelitian ini melalui tahapan analisis regresi berganda menyatakan bahwa variabel pelayanan prima secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Jateng Capem UDINUS dimana variabel dari tingkat tanggung jawab memiliki korelasi yang kuat pada kepuasan nasabah, diikuti dengan variabel sikap.

Kata kunci: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, kepuasan dan loyalitas nasabah.