

## Pengaruh service recovery terhadap loyalitas pada nasabah Bank Mandiri di Jakarta Jatinegara Timur

Silaen, Naomi Evalyn, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=124539&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Keberhasilan dan kunci sukses suatu bank terletak pada nasabahnya. Karena nasabah merupakan asset yang paling utama dalam bisnis perbankan. Sebagai salah satu Bank Pemerintah, saat ini Bank Mandiri terus memperbaiki kinerjanya khususnya dalam hal service. Bank Mandiri terus berusaha memberikan pelayanan yang prima dan juga meminimalisasi kegagalan layanan yang terjadi. Langkah yang diambil Bank Mandiri untuk meminimalisasi kegagalan layanan adalah dengan menerapkan tahap-tahap service recovery agar nasabah yang mengalami kegagalan layanan tidak berpaling kepada bank lain akan tetapi dapat tetap loyal.

Tujuan dari penelitian servis Bank Mandiri adalah untuk mengetahui pengaruh dari pemulihan layanan dengan memakai pendekatan kuantitatif berdasarkan study literature dan memakai instrument penelitian dengan memberikan pertanyaan yang di distribusikan kepada 105 responden yang merupakan nasabah Bank Mandiri yang mengalami kegagalan layanan.

Penelitian ini menggunakan analisa statistik SPSS 15 untuk window dengan memakai variable pemulihan layanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu : Meminta maaf, mengambil tindakan dengan segera, menunjukkan penyesalan, memberikan kompensasi /ganti rugi dan melakukan tindak lanjut dan variable nya adalah kesetiaan. Regresi sederhana telah di lakukan dengan mengkombinasikan 5 dimensi menjadi variabel pemulihan layanan dan regresi yang di bandingkan dengan kesetiaan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang besar dari pemulihan layanan terhadap kesetiaan pelanggan.

<hr>

The success and the key to the success of a bank are determined by the customer. Because customers are the most important assets in the banking business. As one of the biggest banks, Mandiri Bank continued to improve his achievement especially in the matter of services. The Mandiri bank continued to try to give the first-rate service but also to minimize the failure of the service. The action that was taken by the Mandiri Bank to minimize the failure of the service is to applied stages of service recovery, so that the customer who experienced the failure of the service does not turn to the other bank but will stay loyal to Mandiri Bank.

The objective of research is to find out how the effect service recovery to loyalty using quantitive approach with literature study and using research instrument by using questioners which is distributed to 105 customer respondents.

This research using statistic analyzes by SPSS 15 for window with independent variable service recovery, which are: apologize, take immediate action, show compassion, provide compensation, and conduct follow-

up and dependent variable is loyalty. Simple Regression has been carried out by combining five dimensions becomes variable service recovery and regression comparing with loyalty.

This result of this research shows that there is high influence of service recovery toward loyalty.