

ABSTRAK

Wulan Arum Sari, **Analisis *Service Recovery* Terhadap Kepuasan Nasabah**, dibawah bimbingan Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.Si dan Ayu Krishna Yuliatwati, S.Sos.MM

Bank X adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Berdiri sejak tanggal 16 Desember 1895. Saat ini persaingan pada sector perbankan semakin ketat, melihat akan hal itu maka Bank X perlu mempersiapkan berbagai strategi dalam mempertahankan nasabahnya agar tetap setia menggunakan jasa Bank X. Salah satu strategi Bank X dalam mempertahankan nasabahnya adalah program *service recovery* yang meliputi *procedural fairness*, *interactional fairness*, dan *outcome fairness*. Permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah yang belum maksimal yang diprediksi karena masih adanya keluhan – keluhan dari nasabah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana gambaran *service recovery* dan kepuasan nasabah. Serta untuk mengetahui bagaimana *service recovery* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank X Cabang Suci Bandung .

Penelitian ini membahas mengenai dua variable yaitu *service recovery* yang merupakan variable independen dan kepuasan nasabah yang merupakan variable dependen. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Xtama Cabang Suci Bandung yang berjumlah 100 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah *probability sampling*.Selain itu juga peneliti menggunakan analisis *customer satisfaction index*, *importance performance analysis* dan koefisien korelasi *product moment*.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara *service recovery* dengan kepuasan nasabah, dengan tingkat pengaruh berada pada kategori sedang. *Service recovery* yang telah dilaksanakan oleh perusahaan berada pada kategori cukup dikarenakan masih adanya kinerja yang belum maksimal, namun secara keseluruhan tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori puas. Hal ini menunjukkan, bahwa Bank X perlu mengoptimalkan faktor-faktor *service recovery*, sehingga kepuasan nasabah dapat lebih meningkat.

Kata Kunci : *Service Recovery*, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

*Wulan Arum Sari, **The Analysis of Service Recovery toward Bank Customers Satisfaction**, under the guidance of Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.Si and Ayu Krishna Yuliawati, S.Sos.MM*

PT. Bank Rakyat Indonesia is one of the largest government-owned banks in Indonesia. Bank X established since 16th December 1895. Bank X prepared various strategies to maintain its customers in order to still using Bank X services. One of the Bank X strategies in maintaining its customers is service recovery program which includes procedural fairness, interactional fairness, and outcome fairness. The problem that emerges in this study is the level of customer satisfaction which has not been optimal because there are many complaints from the customers.

This study is aimed to knowing how the description of service recovery and the customers satisfaction. Moreover, this study is also aimed to knowing how service recovery influences customers satisfaction in Subsidiary Suci Bank X Bandung.

This study examines two variables about service recovery which is independent variable and customer satisfaction which is dependent variable. Respondents for this study are Subsidiary Suci Bandung customers for about 100 people. This study uses descriptive and verification method. The analysis data for this study is probability sampling. Moreover, the analysis of customer satisfaction index, importance performance analysis, and correlation coefficient of product moment are used for this study.

The result of the study indicated that there were the influence between service recovery and customers satisfaction with the level of influences are on a medium category. Service recovery which has been implemented by the company is on the fairly high category because there is still performance which has not been optimal. Overall, the level of customer satisfaction is on the category satisfied. It showed that Bank X does not need to optimize the factors of service recovery, thus customer satisfaction can be further increased.

Key words: *Service recovery, customer satisfaction*

Wulan Arum Sari, 2013

Analisis Service Recovery Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank X Cabang Suci Bandung)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu