

RINGKASAN

Peranan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Federal International Finance Medan

PT. Federal International Finance merupakan anak perusahaan PT. Astra International yang bernaung dibawah payung ASTRA Finance Service dengan kantor pusat di Jakarta. PT. Federal International Finance merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pembiayaan khususnya kredit kepemilikan sepeda motor merek Honda. Di dalam sebuah perusahaan, baik itu perusahaan barang ataupun jasa, pelanggan merupakan faktor penting bagi kelangsungan usaha. Dewasa ini telah banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama. Untuk menarik konsumen, maka perusahaan berusaha menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi sehingga menjadi konsumen yang setia melalui pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Dalam melakukan penelitian ini digunakan metode pengumpulan data dengan cara mengobservasi, melakukan wawancara serta studi dokumen, serta dianalisis dengan metode Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas..

Dari uraian maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Federal International Finance Medan diperoleh hasil analisis sebesar 0,84 yaitu lebih besar dari nilai r pada tabel, sehingga dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mempunyai pengaruh yang sangat baik terhadap kepuasan nasabah.
2. Berdasarkan hasil analisa dari perhitungan antara variabel x dan variabel y dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang dikemukakan dapat diterima, jadi pelayanan yang berkualitas baik mempunyai pengaruh yang sangat baik terhadap kepuasan nasabah.
3. Dari uji determinan diketahui besar pengaruh pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 70,31% sedangkan 29,69% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Adapun Saran yang disampaikan:

1. Hendaknya kecepatan dalam proses pendaftaran baru lebih diperhatikan, guna memberikan image yang baik kepada nasabah baru.
2. Cepat tanggap dalam mengatasi setiap komplain atau keluhan nasabah, sehingga mereka merasa dilayani dan puas, karena citra baik perusahaan tergantung pada penilaian pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, oleh karena itu setiap kesalahan hendaknya cepat diatasi agar tidak berlarut - larut dan tidak mengecewakan.
3. Hendaknya nasabah betul - betul dilayani dengan baik, sopan dan bersahabat sehingga terjadi komunikasi yang efektif kepada kedua belah pihak (PT. Federal International Finance Medan dengan nasabah).

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan