

## RINGKASAN

ALFIAN TEGUH RIAN TO. NIM. 08.832.0042. "PENGARUH *CUSTOMER ORIENTED* TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH UNTUK MENABUNG PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR CABANG BINJAI". SKRIPSI 2010.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Binjai di dalam aktivitas perbankan senantiasanya berupaya untuk memberikan pelayanan yang prima. Pelayanan yang prima yang berorientasi kepada pelanggan adalah identik dengan sikap baik dalam pelayanan sehingga menimbulkan kesan yang baik untuk dapat mengikat pelanggan untuk tetap setia menggunakan produk-produk perbankan. Pelayanan yang prima yang berorientasi kepada pelanggan dapat berupa : memahami kebutuhan nasabah, menjadi pendengar yang baik, memberi tanggapan, memperhatikan kritik nasabah dan menjaga hubungan baik dengan nasabah senantiasanya dilakukan dengan harapan agar jumlah penabung pada Bank BRI Cabang Binjai dapat meningkat di setiap tahunnya.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Customer Oriented* terhadap keputusan nasabah untuk menabung pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Binjai dan variabel manakah diantara variabel-variabel Pelayanan ( $X_1$ ), Mendengarkan Pelanggan ( $X_2$ ) yang paling dominan mempengaruhi keputusan nasabah untuk menabung pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Binjai

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 15.031 orang dan diambil sampel sebesar 100 orang. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer berupa pengamatan/observasi dan menyebarkan angket pada responden yang dijadikan sampel penelitian serta data sekunder dengan melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik analisis yang dipergunakan adalah regresi linier berganda dengan menggunakan bantuan SPSS versi 15.00.

Hasil Penelitian menunjukkan  $t_{hitung}$  variabel pelayanan sebesar 3,961 dan nilai signifikan sebesar 0,000 berarti  $t_{hitung} (3,961) > t_{tabel} (2,00)$  atau  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan variabel pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung. Nilai  $t_{hitung}$  variabel mendengarkan pelanggan sebesar 6,620 dan nilai signifikan sebesar 0,000 berarti  $t_{hitung} (6,620) > t_{tabel} (2,00)$  atau  $0,000 < 0,05$ . Dapat disimpulkan variabel mendengarkan pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menabung.

Dari hasil analisis regresi linier berganda diperoleh  $Y = 3,967 + 0,304 X_1 + 0,515 X_2 + e$ . Koefisien regresi untuk pelayanan sebesar 0.304 artinya setiap peningkatan faktor pelayanan sebesar satuan nilai akan meningkatkan keputusan nasabah untuk menabung sebesar 0.304 atau 30,4%. Sebaliknya setiap penurunan faktor pelayanan sebesar satuan nilai akan menurunkan keputusan nasabah untuk menabung sebesar 0.304 atau 30,4%. Koefisien regresi untuk variabel mendengarkan pelanggan sebesar 0.515 atau 51,5% artinya setiap peningkatan faktor mendengarkan pelanggan sebesar satuan nilai akan meningkatkan

keputusan nasabah untuk menabung sebesar 0.515 atau 51.5%. Sebaliknya setiap penurunan faktor mendengarkan pelanggan sebesar satuan nilai akan menurunkan keputusan nasabah untuk menabung sebesar 0.515 atau 51.5%.

**Kata Kunci :** *Customer Oriented* (Variabel Pelayanan dan Mendengarkan Pelanggan).

