

ABSTRAK

EDWARD OCTOVIANUS SITOMPUL NPM. 100320152 "PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.BANK MEGA Tbk, KANTOR VABANG SETIA BUDI MEDAN". SKRIPSI 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sasaran dan tujuan konsumen terhadap konsekuensi yang diharapkan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konsekuensi yang diharapkan terhadap atribut produk yang diharapkan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh sasaran dan tujuan konsumen terhadap tujuan berbasis kepuasan, untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konsekuensi yang diharapkan terhadap konsekuensi berdasarkan tujuan dan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh atribut produk yang diinginkan terhadap atribut berdasarkan kepuasan di PT. Bank Mega Tbk, Kantor Cabang Setia Budi Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Kriteria nasabah Bank Mega yang dipakai untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang berusia diatas 17 tahun. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) dengan bantuan perhitungan melalui prog PLS.

Hasil penelitian diketahui bahwa sasaran dan tujuan konsumen berpengaruh positif terhadap konsekuensi yang diharapkan dengan demikian hipotesis 1 diterima. Konsekuensi yang dihampank berpengaruh positif terhadap atribut produk yang diharapkan dengan demikian hipotesis 2 diterima. Sasaran dan tujuan konsumen berpengaruh positif terhadap tujuan berbasis kepuasan dengan demikian hipotesis 3 diterima. Konsekuensi yang diharapkan berpengaruh positif terhadap konsekuensi berdasarkan tujuan dengan demikian hipotesis 4 diterima. Atribut produk yang diinginkan berpengaruh positif terhadap atribut berdasarkan kepuasan dengan demikian hipotesis 5 diterima

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa PT. Bank Mega harus mempertahankan ataupun menjaga agar nasabah tetap menabung dengan mengadakan kegiatan yang melibatkan nasabah dan pihak bank agar tetap terbiasa ikatan emosional antara nasabah dan pihak Bank. Sehingga nasabah akan merasa puas akan pelayanan dalam menggunakan jasa bank, antara lain cepat menanggapi permintaan nasabah, cepat menangani nasabah yang bertransaksi, serta staf yang eketja dengan profesional. Dengan demikian nasabah semakin loyal terhadap bank.

Kata Kunci : Nilai Pelanggan, Loyalitas Nasabah