

## RINGKASAN

**DEVI ARIE. NPM. 09132007. "PENGARUH NILAI PELANGGAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk, CABANG PEMBANTU H.M YAMIN MEDAN". SKRIPSI 2011.**

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia, pada awalnya oleh pemerintah Indonesia ditugaskan menjadi satu-satunya bank yang menangani penyaluran KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) kepada golongan masyarakat menengah ke bawah yaitu melalui KPR rumah sederhana dan KPR rumah sangat sederhana. Namun, dengan adanya perubahan kebijakan pemerintah Indonesia, dimana seluruh perbankan diperbolehkan menyalurkan KPR, Bank BTN melakukan pergeseran fokus bisnis sehingga Bank BTN harus menghadapi persaingan dengan lembaga perbankan lainnya dengan meombuhkan nilai-nilai positif kepada para nasabahnya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis nilai pelanggan (*customer satisfaction*) terhadap kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Pembantu H. M Yamin Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana sampel dipilih dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2007:78). Kriteria nasabah Batara yang dipakai untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah nasabah yang berusia diatas 17 tahun dan sudah menjadi nasabah Batara BTN minimal selama 1 tahun. Sedangkan teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan memakai program software SPSS 15.00 for windows.

Kesimpulan yang diperoleh adalah nilai pelanggan (*customer value*) yang terdiri dari nilai kinerja produk ( $X_1$ ), nilai pelayanan ( $X_2$ ), nilai emosional ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk Pembantu H. M Yamin Medan.