

**FRONTLINER, PRODUCT, E-BANKING, SARANA FISIK,
KEPUASAN NASABAH, DAN LOYALITAS NASABAH**

PT Bank Mandiri (Persero) TBK

(Studi Kasus Kantor Kas Kerobokan)

by

Putu Krishna Adi Pradnyana

Undiknas Graduate School
Jl. Waturenggong No.164 Denpasar, Bali

pradnyana87@yahoo.com

ABSTRAK

Bank Mandiri sebagai salah satu bank BUMN yang ada di Indonesia, berpengalaman turut serta membangun kepuasan nasabah di berbagai lini. Bank Mandiri selalu berusaha menjadi bank yang terbaik dalam pemenuhan kepuasan nasabahnya. Perubahan-perubahan positif dilakukan untuk mampu memenuhi kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sebuah harga mati yang harus dicapai agar proses bisnis terus berkelanjutan sehingga nasabah memiliki loyalitas terhadap produk yang dimiliki. Melalui Marketing Research Indonesia (MRI) kinerja layanan dari industri perbankan diukur melalui beberapa indikator layanan yang dinilai dari beberapa aspek layanan. Penilaian yang dilakukan oleh MRI mencakup aspek *people* dan non *people* melalui *mystery shopper*. Metode pengukuran yang dilakukan oleh *mystery shopper* dengan melakukan kunjungan ke beberapa outlet untuk merasakan sendiri bagaimana pelayanan atau *service delivery* yang diberikan oleh bank tersebut, dengan berbagai indikator. Penilaian ini dianggap tidak menggambarkan kondisi riil karena dilakukan orang-orang yang ahli dalam penilaian kinerja dan terlalu mengacu kepada *checklist*. Sebaliknya arti kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terletak pada kesesuaian antara apa yang mereka harapkan dengan apa yang sebenarnya didapatkan. Dengan demikian kepuasan dari sisi nasabah ini terlihat lebih alami daripada *mystery shopper* karena mereka melakukan penilaian lebih obyektif berdasarkan pengalaman yang mereka rasakan. Berdasarkan hasil penelitian *Frontliner, Product, E-banking*, dan Sarana Fisik secara bersama memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, maka disarankan kepada pimpinan agar tetap melaksanakan kebijakan *Frontliner, Product, E-Banking*, dan Sarana Fisik secara bersama dalam rangka meningkatkan Kepuasan Nasabah. Dengan meningkatnya Kepuasan Nasabah secara langsung akan meningkatkan Loyalitas Nasabah.

Kata kunci : *Frontliner, Product, E-Banking, Sarana Fisik, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Bank Mandiri.*

DAFTAR PUSTAKA

- Antasari, A.S.K., and Riyadi. (2011). *Pengaruh Pengguna Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Bontang)*, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.
- Aryani, D., and Rosinta, F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan, Bisnis & Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Mei—Agustus 2010: 114-126.
- Cahyo, S. (2012). *Pengaruh Fasilitas E-Banking Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Bank Mandiri Cabang Malang)*, Universitas Brawijaya, Malang.
- Darma, G.S. (2006). *Optimalisasi Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Organisasi*. Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2006). Strategi Interaksi Sosial pada Jaman Nir-Kabel, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **18** (1): 39-49.
- Darma, G.S. (2006). *Manajemen Strategi: Solusi dalam Dunia Nir Kabel*. Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2006). *Mobile Marketing: Sebuah Strategi Keunggulan Bersaing Online*. Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2005). *88 Konsultasi Praktis Marketing Strategy*. Denpasar: Undiknas Press.
- Ermina, Y. (2013). *Service Delivery Di Mata Mystery Shoper*, Infobank, 410. Jakarta: PT. Pritindo Utama.
- Ferdinand, A.T. (2002). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Semarang: BP Undip.
- Ferdinand, A.T. (2005). *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*, Semarang: BP Undip.
- Ferdinand, A.T. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, Dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Edisi 3. Semarang: BP Undip.
- Hermawan, B. (2011). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan, Reputasi Merek dan Loyalitas Konsumen Jamu Tolak Angin PT. Sido Muncul, *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*, Tahun 4, No. 2, Agustus 2011.
- Hermawan, D. (2010). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Petugas Frontliner Bank Mandiri (Persero), Tbk Jakarta Pusat*, Tesis, Pascasarjana Institut Pertanian Bogor.

- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*, Edisi Milenium. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, P. (2003). *Manajemen Pemasaran : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Milenium. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Lupiyoadi. (2009). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jilid 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyono, B.H. (2008). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Manurung, D. (2009). *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati, USU Repository*.
- Moenir. (1992). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithamal, V.A., and Berry, L.L. (1988). Servqual: Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality, *Journal Of Retailing*, **64** (1).
- Paju, A.R. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan Internet Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Perbankan Di Denpasar, *Journal Of Business And Banking*, **1** (1): 61 – 74.
- Permanasari, I.A.S., and Darma, G.S. (2013). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Rasa Aman, Rasa Percaya Dan Loyalitas Nasabah Dalam Meningkatkan Saldo Bank, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, **10** (1): 186-204.
- Risqonadhimi, H., I.M.B. Dirgantara. *Analisis Dampak Kualitas Layanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Precious Studio Semarang*, Eprint.Undip.Ac.Id/29390/Jurnal.Pdf
- Saidani, B., and Arifin, S. (2012). Pengaruh Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, **3** (1).
- Solimun. (2006). *Permodelan Persamaan Struktural Pendekatan PLS dan SEM Aplikasi Software Smart Pls dan Amos*, Undiknas Denpasar.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabetha.
- Suharyadi and Purwanto, S.K. (2003). *Statistika Untuk Ekonomi & Keuangan Modern*, Buku 1. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Tarmoezi, T. (2000). *Profesional Hotel Frontliner*. Jakarta: Oriental.
- Tjiptono, F., and Gregorius, C. (2002). *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- www.apindonesia.com, diakses 18 Februari 2014.
- www.bankmandiri.co.id, diakses 23 Februari 2014.

Untuk Mendapatkan Full Text hubungi : jmb@pasca-undiknas.ac.id