

Pengaruh Aktivitas *Customer Service* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru

Puji Hariyanti

Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia

Rahmy Utari

Alumnus Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia

Abstract

Banking industry have hand in glove relevant to its consumer, because relations between client and bankin represent one unity. Both of the components is requiring each other. On that account, bank have to earn to give best service to all its clients so that good relation among both parties. In banking industry, the best service is one key for to defend in banking existence. Its applying can be seen in part of office front as strength a bank. For example, officer in part customer service activity will assist client conduct transaction opening of account, denouncing, or request of information concerning banking product.

This research used variable customer service activity and satisfication of customer to measure customer loyalty. Object in this research is PT Bank Riau Kepri Capem Panam client. Quantitative analysis in ths research is done with reliability test, validity test, and correlation product moment analysis. Result of research indicate that variable customer service activity and satisfaction of customer have connection and influence which are positive to customer loyalty.

Keywords : *customer service activity, customer satisfaction, customer loyalty*

Abstrak

Hubungan antara konsumen (nasabah) dan bank merupakan sebuah kesatuan, itu sebabnya keduanya memiliki hubungan yang tidak dapat dipisahkan. Nasabah dan bank saling membutuhkan. Itu sebabnya, bank dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, untuk membentuk hubungan yang baik antara kedua belah pihak. Dalam industri perbankan, layanan yang prima merupakan kunci untuk mempertahankan eksistensi bank tersebut. Misalnya, sebagai bagian dari aktivitas pelayanan kepada konsumen (*customer service*), maka akan ada petugas yang membantu nasabah untuk melakukan transaksi seperti membuka rekening, atau permintaan informasi berkaitan dengan produk bank.

Penelitian ini menggunakan variabel aktivitas layanan konsumen dan kepuasan konsumen untuk mengukur loyalitas konsumen. Objek penelitian ini adalah nasabah PT Bank Riau Kepri Capem Panam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan uji reliabilitas, uji validitas, dan analisis *product moment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel aktivitas layanan konsumen dan kepuasan konsumen memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.

Kata kunci: *aktivitas customer service, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen*