

## ABSTRAK

Widarini, Falih. 2013. *Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi*. Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.  
Pembimbing : Retno Mangstuti, M.Si

---

### **Kata Kunci : Pelayanan Prima, Loyalitas**

Pelayanan prima adalah sebuah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan, dalam pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal. Loyalitas pelanggan adalah sebuah komitmen pada setiap individu atau pelanggan untuk bertahan secara mendalam dan konsisten dalam melakukan pembelian barang atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan dengan melakukan pembelian kembali, atau berlangganan kembali meskipun pengaruh situasi.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian kali ini adalah 1) untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan prima di Bank Mandiri Cabang Genteng, 2) untuk mengetahui bagaimana tingkat loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cabang Genteng, 3) untuk mengetahui hubungan pelayanan prima terhadap loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cabang Genteng

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif. diambil sebanyak 240 sampel dari total populasi sebagai responden yang dipilih dengan menggunakan teknik sampling insidental. Pengumpulan data yang dilakukan peneliti menggunakan metode kuesioner. Berdasarkan hasil analisis diperoleh hasil tingkat pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh petugas kepada nasabah atau pelanggan setia Bank Mandiri cabang Genteng-Banyuwangi ini didapatkan bahwa pelayanan prima memiliki kategori tinggi sebanyak 127 responden atau 52,92%, yang memiliki kategori sedang sebanyak 16 responden atau 6,67%, dan yang memiliki kategori rendah sebanyak 97 responden atau 40,42%. loyalitas nasabah memiliki kategori tinggi sebanyak 133 responden atau 55,42%, yang memiliki kategori sedang sebanyak 11 responden atau 4,58%, dan yang memiliki kategori rendah sebanyak 96 responden atau 40,0%. Untuk menguji apakah dengan nilai korelasi antara variabel pelayanan prima (X) dengan loyalitas nasabah atau pelanggan (Y) sebesar 0,635, Hubungan yang positif menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan prima akan semakin meningkatkan loyalitas nasabah atau pelanggan.