

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PERAN GANDA *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN PENCAPAIAN TARGET PEMASARAN PADA BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA YOGYAKARTA

FLORA INDAH LUKMANA

20070730035

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh peran *ganda customer service* sebagai *public relation* terhadap kepuasan nasabah serta menganalisis perannya sebagai *telemarketer* terhadap pencapaian target pemasaran dalam hal menghimpun dana nasabah pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di BPRS Madina Mandiri Sejahtera kepada nasabah *customer service* dengan menggunakan kuesioner sebanyak 70 sampel responden. Hasil analisis terhadap aspek *validitas* dan *reabilitas* tersebut menunjukkan bahwa instrumen dalam penelitian ini berada pada taraf *valid* (signifikan pada taraf 0,00) dan *reliable* (diatas 0,60). Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil SPSS statistic 16,0 untuk uji variabel peran *customer service* sebagai *public relation* terhadap kepuasan nasabah didapatkan besarnya nilai koefisien adalah 0,311 dengan t hitung adalah 6,644(positif) dan taraf signifikanya adalah 0,000 (lebih kecil dari 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel peran *customer service* sebagai *public relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasna nasabah pada BPRS Mandiri Sejahtera. Sedangkan untuk hasil penelitian untuk uji variabel peran *customer service* sebagai *telemarketer* terhadap pencapaian target pemasaran dalam hal penghimpunan dana nasabah didapatkan besarnya koefisien adalah 0,035 dengan t hitung adalah 1,554 (positif) dan taraf

signifikasinya adalah 0,138 (lebih besar dari dari 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel peran *customer service* sebagai *telemarketer* memiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap pencapaian target pemasaran dalam hal menghimpun dana nasabah di BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Sehingga peran *customer service* sebagai *telemarketer* bukan hal yang determinan penting untuk pencapaian target pemasaran pada BPRS Madina Mandiri Sejahtera.