

PENGARUH PENJUALAN PERSONAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK CENTRAL ASIA KCP PUSAT PASAR MEDAN

Ivander Felix
Program Studi Management
Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia

Abstrak

PT. Bank Central Asia adalah salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, didirikan pada tahun 1957 dan dikelola oleh Djarum Group. Bank ini berkembang pesat dengan banyak cabang di berbagai wilayah Indonesia, termasuk di Medan, salah satu kota besar di negara ini. Perkembangan BCA di Medan sangat signifikan sehingga diperlukan pembukaan beberapa cabang pembantu untuk menyediakan fasilitas yang dibutuhkan masyarakat, salah satunya adalah Bank Central Asia KCP Pusat Pasar Medan. Penelitian ini melibatkan seluruh nasabah yang membuka tabungan di PT. Bank Central Asia KCP Pusat Pasar Medan, yaitu sebanyak 114 nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh, di mana seluruh populasi menjadi sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penjualan Personal, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Central Asia KCP Pusat Pasar Medan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut juga memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Penjualan Personal, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah