

Pengaruh iklim layanan dan pelayanan prima SDM terhadap Customer Engagement pada nasabah Bank ABC kantor cabang X unit layanan prioritas

Fani Stiyanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20302316&lokasi=lokal>

Abstrak

This study aims to determine the influence of service climate and prime service of HR as an independent variable towards customer engagement as the dependent variable. The study was conducted at ABC Bank, Priority Services unit X Branch Office in mid-April to mid-May 2012. The method that was used in this study is quantitative explanative, involving 106 respondents which are selected in systematically. The questionnaire used in this study is a questionnaire with open and closed questionnaire using Likert scale. Questionnaire validity and reliability have been tested with Pearson Product Moment technique and technique of Cronbach Alpha. Hypothesis testing is done by correlation with Z-Test table analysis through the computerization techniques of SPSS 18 for Windows.

The results showed that the service climate has positive and significant influence towards customer engagement. HR Prime Service also has a strong and significant influence towards customer engagement. Ultimately climate and prime service of human resources services at the same time have a positive and significant influencing the customer engagement. The study is expected to enrich the results of research on customer engagement, especially in the services sector. For further research it is recommended to use exploratory methods in order to in depth the factors that influencing customer engagement both in the service sector and public sector.

.....Iklim layanan dan pelayanan prima SDM sebagai variabel independent terhadap customer engagement sebagai variabel dependent. Permasalahan yang diangkat pada penelitian adalah bagaimana hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama maupun terpisah dan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruhnya masing-masing Penelitian dilakukan di Bank ABC Kantor Cabang X unit Layanan Prioritas pada pertengahan bulan April hingga pertengahan bulan Mei 2012. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuantitatif eksplanatif, dengan melibatkan 106 responden yang dipilih secara sistematis. Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup dengan menggunakan skala Likert. Kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya dengan teknik Pearson Product Moment dan teknik Cronbach Alpha. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis korelasi dengan tabel uji Z melalui teknik komputisasi SPSS 18 For Windows.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Iklim layanan berpengaruh positif dan signifikan memengaruhi customer engagement. Pelayanan Prima SDM juga berpengaruh kuat dan signifikan memengaruhi customer engagement. Terakhir iklim layanan dan pelayanan prima SDM secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan memengaruhi customer engagement. Penelitian diharapkan dapat memperkaya hasil-hasil penelitian mengenai customer engagement khususnya di sektor jasa. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menggunakan metode eksploratif guna mengetahui secara mendalam faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi customer engagement baik di sektor jasa maupun sektor publik.