|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | **PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI** | |
|  |  | **INSTITUT TEKNOLOGI KALIMANTAN** | |
|  |  | Kampus ITK Karang Joang, Balikpapan 76127 | |
|  |  | Telepon: 0542-8530800, Fax: 0542-8530801 | |
|  |  | **UJIAN TENGAH SEMESTER** |  |
| Mata Kuliah (Kode) | : Manajemen Hubungan Pelanggan ( TI201404) | | |
| Hari/Tanggal | : Selasa/ 12 Oktober 2021 | | |
| Durasi | : 60 menit (1 jam) | | |
| Dosen | : Muhamad Imron Zamzani, S.T., M.T. | | |
| Metode | : LMS/Zoom | | |
| Sesi Ujian | : Sesi 3 | | |

Salah satu bank nasional X cabang kota Balikpapan harus memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggannya serta terus berupaya mitigasi kelemahan-kelemahannya, sehingga tidak dimanfaatkan oleh pesaingnya. Pesaing bank yang lain pada umumnya adalah bank umum swasta nasional yang sama wilayah kerjanya seperti Bank Pembangunan Daerah, Bank Perkreditan Rakyat, Koperasi Pegawai Negeri, KUD, Pegadaian, Kantor Pos, dan *Fintech* dengan tingkat kualitas atau memberikan kemudahan dan kenyamanan yang beragam. Produk para pesaing juga sangat beragam dengan tingkat suku bunga pinjaman, kemudahan bisnis pembiayaan, investasi serta simpanan rata-rata yang diberikan juga beragam. Berikut ini data hasil rekapitulasi kritik dan saran yang disampaikan nasabah kepada Bank Nasional X kantor cabang Kota Balikpapan:

**Tabel 1.1**

**Rekapitulasi Kritik Bank Nasional X Kantor Cabang Kota Balikpapan**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bulan** | **Jumlah Data Yang Masuk** | **Jumlah Kritik** | |
| **Positif** | **Negatif** |
| Januari | 50 | 18 | 32 |
| Februari | 51 | 22 | 29 |
| Maret | 78 | 34 | 44 |
| April | 40 | 18 | 22 |
| Mei | 19 | 7 | 12 |
| Juni | 30 | 12 | 18 |
| Juli | 32 | 19 | 12 |
| Agustus | 54 | 42 | 12 |
| September | 42 | 15 | 27 |
| Oktober | 22 | 10 | 22 |
| November | 9 | 1 | 8 |
| Desember | 40 | 14 | 26 |
| **Total** | **467** | **212** | **264** |

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas, diketahui bahwa ternyata tingkat kritik yang diterima oleh Bank Nasional X cabang Kota Balikpapan masih relatif tinggi. Rata-rata dalam tiap bulannya Bank Nasional X tersebut menerima 22 kritik negatif dan 18 kritik positif. Pegawai Bank yang bertugas dalam mengembangkan strategi *Costomer Relationship Management* memasukkan Kritik dan saran yang dalam 5 katagori dimensi. Metode yang digunakan adalah SERVQUAL atau metode yang digunakan untuk mengetahui secara detail asesmen, kriteria yang dilakukan seperti:

1. Tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya dan sarana komunikasi.

2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti. Hal ini berarti bahwa pelayanan harus tepat waktu dan dalam spesifikasi yang sama, tanpa kesalahan, kapanpun pelayanan tersebut diberikan.

3.*Responsiveness*, yaitu bisa menjawab kebutuhan atau bisa diartikan dengan kemauan untuk menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat

4. *Assurance*, meliputi pengetahuan dan rasa hormat para karyawan dan kemampuan mereka berarti adanya jaminan tentang kepastian pelayanan yang diberikan.

5. *Empathy*, yaitu adanya penjiwaan dan perhatian secara pribadi terhadap konsumen.

Adapun rekapitulasi kritik dan saran data nasabah yang masuk dilakukan pengelompokan pada lima dimensi tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.2:

**Tabel 1.2**

**Rekapitulasi Kritik dan Saran Bank Nasional X Kantor Cabang Kota Balikpapan**

**Berdasarkan Kategori Lima Dimensi SERVQUAL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lima Dimensi SERVQUAL** | **Jumlah Kartu Yang Masuk** | **Jumlah Kritik dan Sara** | |
| **Positif** | **Negatif** |
| *Tangibles* | 156 | 77 | 84 |
| *Reliability* | 98 | 42 | 56 |
| *Responsiveness* | 93 | 43 | 53 |
| *Assurance* | 65 | 28 | 39 |
| *Empathy* | 53 | 22 | 32 |
| Total | 465 | 212 | 264 |

Dari data tabel 1.1. dan tabel 1.2 di atas, Berikan Analisa atau asesmen apabila anda sebagai pegawai bank yang ditugaskan di devisi anda sebagai strategi pengembangan CRM. Dan berikan penilaian dan saran sesuai perspektif anda sehingga bank nasional X tersebut bisa mempertahankan nasabah dan bahkan merebut nasahan, sehingga pindah ke bank di tempat anda bekerja:

1. Apakah ada pengaruh Customer Relationship Marketing terhadap Nilai Nasabah (Customer value)?
2. Apakah ada pengaruh Customer Relationship marketing terhadap keunggulan produk (product advantage)?
3. Apakah ada pengaruh Nilai Nasabah (Customer Value) dan keunggulan produk (product advantage) terhadap Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction)?
4. Apakah ada pengaruh Kepuasan Nasabah (Customer Satisfaction) terhadap Loyalitas Nasabah (Customer Loyality)?