

ABSTRAK

Perbankan di Indonesia terus mengalami perkembangan dari tahun ke tahun, dapat dilihat dari jumlah perusahaan perbankan di Indonesia yang terus meningkat baik bank milik pemerintah maupun bank milik swasta. Perbankan merupakan bisnis yang bergantung pada kepercayaan nasabah terhadap sebuah bank. Bank dengan tingkat kepercayaan paling tinggi adalah PT. Bank Mandiri Tbk, dapat dilihat dari total simpanan dan pinjaman nasabah yang berada pada posisi pertama dibandingkan dengan bank lain di Indonesia. Salah satu cara PT. Bank Mandiri Tbk untuk meningkatkan kepercayaan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang mendekati perusahaan kepada nasabah seperti, pelayanan *call center* PT. Bank Mandiri Tbk yang biasa disebut Mandiri Call 14000. *Call center* sendiri memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan yang baik dalam setiap interaksi kepada nasabah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Dalam penerapan pelayanan *call center* PT. Bank Mandiri Tbk dibutuhkan metode untuk menghitung kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *call center*, berdasarkan hal tersebut pelayanan *call center* PT. Bank Mandiri Tbk melalui Mandiri Call 14000 dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terkait dengan harapan responden dan kinerja pelayanan Mandiri Call 14000, yang selanjutnya dianalisis menggunakan analisis kepuasan pelanggan (*service quality*) dengan membandingkan harapan responden dan kinerja pelayanan Mandiri Call 14000, yang akhirnya dianalisis menggunakan *Importance Performance Analysis* yang bertujuan untuk mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas dalam penerapan pelayanan *call center* PT. Bank Mandiri Tbk melalui Mandiri Call 14000 di Indonesia pada tahun 2014. Metode penelitian dalam penelitian ini berjenis kuantitatif dengan sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa harapan responden terhadap pelayanan Mandiri Call 14000 lebih besar dibandingkan kinerja pelayanan Mandiri Call 14000, sehingga berdasarkan analisis kepuasan pelanggan (*service quality*) responden dinilai belum puas dengan pelayanan Mandiri Call 14000, sedangkan berdasarkan hasil *Importance Performance Analysis* terdapat tiga atribut pelayanan Mandiri Call 14000 yang dinyatakan sebagai atribut pelayanan prioritas utama dalam peningkatan kinerja pelayanan Mandiri Call 14000.

Kata Kunci: PT. Bank Mandiri Tbk, Mandiri Call 14000, *Call Center*, *Service Quality*, *Customer Satisfaction*, *Importance Performance Analysis* (IPA)