

# **Analisis Penggunaan Jasa Layanan Bank Mandiri di Kabupaten Ende, Nusa Tenggara Timur**

Nama : Monika Esmeralda Marta

Jurusan / Program Studi : Ilmu Ekonomi / Perbankan dan Jasa Keuangan Pembimbing I :  
Dr. Sugeng Hariadi, S.E,M.Si.

Pembimbing II : Dra.ec. Irzameingindra Putri Radjamin, M.Si.

## **ABSTRAK**

Jasa Layanan Bank merupakan sebuah sistem pelayanan bank yang membantu masyarakat untuk menghimpun dan menyalurkan dana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *brand/merek*, kualitas produk dan *service quality* terhadap keputusan penggunaan jasa layanan Bank Mandiri KCP Ende, Nusa Tenggara Timur. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dan metode survey. Dalam penelitian populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Mandiri KCP Ende, Nusa Tenggara Timur dan sampelnya nasabah yang telah melakukan transaksi di bank sebanyak 3x dalam 3 bulan terakhir yang menggunakan jasa layanan bank. Untuk uji analisis data menggunakan uji statistic deskriptif dan uji korelasi *rank spearman* dengan menggunakan menggunakan SPSS V 24. Dari hasil penelitian diketahui bahwa *brand/merek*, produk dan *service quality* berhubungan secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Jasa Layanan Bank Mandiri KCP Ende.

Kata Kunci : *Brand/Merek*, Produk, *Service Quality*, Jasa Layanan Perbankan, Minat Penggunaan Jasa dan Bank.

***Analysis of the Use of Bank Mandiri Services in Ende Regency, East Nusa Tenggara***

Name : Monika Esmeralda Marta

Department / Study Program: Economics / Banking and Financial Services Advisor I :  
Dr. Sugeng Hariadi, S.E,M.Si.

Advisor II : Dra.ec. Irzameingindra Putri Radjamin, M.Si.

***ABSTRACT***

*Bank Services is a bank service system that helps people to raise and channel funds. This study aims to determine the effect of brand / brand, product quality and service quality on the decision to use the services of Bank Mandiri KCP Ende, East Nusa Tenggara. This research is a descriptive quantitative research and survey method. In the population study used were customers of Bank Mandiri KCP Ende, East Nusa Tenggara and the sample was customers who had made transactions at the bank 3 times in the last 3 months who used bank services. To test data analysis using descriptive statistical test and rank spearman correlation test using SPSS V 24. From the results of the study it is known that brand / brand, product and service quality significantly related to customer interest in using Bank Mandiri KCP Ende Services.*

*Keywords: Brands, Products, Service Quality, Banking Services, Interest in Use of Services and Banks.*