

ABSTRAK

Pada PT. Maybank Cabang Banyuwangi terdapat penurunan pada dana yang disimpan oleh nasabah dan investasi, sedangkan kreditnya bertambah. PT. Maybank Cabang Banyuwangi harus dapat menyeimbangkan kualitas layanan dan inovasi produk. Oleh karena itu perlu diketahui bagaimana penilaian pelanggan PT. Maybank Cabang Banyuwangi saat ini dan bagaimana meningkatkan penerapan layanan yang baik yang sesuai dengan keinginan pelanggan untuk mendapatkan tingkat kepuasan sehingga nasabah menjadi loyal kepada PT. Maybank Cabang Banyuwangi.

Kata Kunci : Inovasi, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kabupaten Banyuwangi.



ABSTRACT

There was decrease funds in PT. Maybank Banyuwangi Branch deposited by customers and investments, while the credit increased. PT. Maybank Banyuwangi Branch must be able to balance service quality and product innovation. Therefore, it is necessary to know how the customer assessment of PT. Maybank Banyuwangi Branch at this time and how to improve the implementation of good services in accordance with the wishes of customers to get a level of satisfaction so that customers become loyal to PT. Maybank Banyuwangi Branch.

Keywords : Product Inovation, Servive Quality, Consumer Satisfaction, Consumer Loyalty, Banyuwangi Recency.

