

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS DITINJAU DARI KUALITAS PELAYANAN BANK

Studi Kasus:

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi

Indah Dian Utaminingsih
Universitas Sanata Dharma
2010

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) adanya pengaruh positif antara kepuasan nasabah penyimpan terhadap loyalitas ditinjau dari kualitas pelayanan bank untuk prosedur menyimpan; (2) adanya pengaruh positif antara kepuasan nasabah pemegang terhadap loyalitas ditinjau dari kualitas pelayanan bank untuk prosedur meminjam.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus terhadap nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi, baik nasabah penyimpan maupun nasabah pemegang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Kantor Cabang Solo Slamet Riyadi. Jumlah sampel penelitian sebanyak 81 orang, yang terdiri dari 55 nasabah penyimpan dan 26 nasabah pemegang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah *convenience sampling* atau mengambil sampel secara kebetulan sesuai dengan yang ditemui oleh peneliti saat melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan pengujian statistik non parametrik dengan *Chi Square/Chi Kuadrat*, dikarenakan data bersifat tidak normal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) tidak ada pengaruh positif antara kepuasan nasabah penyimpan terhadap loyalitas ditinjau dari kualitas pelayanan bank untuk prosedur menyimpan, yang nilai *Chi Square/Chi Kuadrat* hitung (χ^2_{hitung}) = 9,06 < dari nilai *Chi Square/Chi Kuadrat* tabel ($\chi^2_{0,95,16}$) = 28,9; (2) tidak ada pengaruh positif antara kepuasan nasabah pemegang terhadap loyalitas ditinjau dari kualitas pelayanan bank untuk prosedur meminjam, yang nilai *Chi Square/Chi Kuadrat* hitung (χ^2_{hitung}) = 0,44 < dari nilai *Chi Square/Chi Kuadrat* tabel ($\chi^2_{0,95,16}$) = 28,9.

ABSTRACT**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF CUSTOMER'S SATISFACTION
TOWARD LOYALTY PERCEIVED FROM THE BANK
SERVICE QUALITY**

A Case Study:

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Solo Slamet Riyadi Branch Office

Indah Dian Utaminingsih
Sanata Dharma University
2010

This research aims to find out: (1) a positive influence between saver's satisfaction and their loyalty perceived from the bank service quality in saving procedure; (2) a positive influence between debtor's satisfaction and their loyalty perceived from the bank service quality in lending procedure.

This research is a case study research in PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Solo Slamet Riyadi Branch Office, for both saver and debtor customers. Population of this research was all customer of Bank BRI Solo Slamet Riyadi Branch Office. The total samples were 81 people, consist of 55 savers and 26 debtors. Samples were collected by applying convenience sampling or coincidentally talking sample based on the people found during the research. Data gathering techniques were questionnaire, interview and documentation. The technique of analyzing the data was testing non parametric statistics with Chi Square, because data is not normal.

The result shows that: (1) there is no positive influence between saver customer's satisfaction and their loyalty perceived from the bank service quality in saving procedure, Chi Square counting number is $(\chi^2_{\text{count}}) = 9,06 <$ than Chi Square table number $(\chi^2_{0,95,16}) = 28,9$; (2) there is no positive influence between debtor customer's satisfaction and their loyalty perceived from the bank service quality in lending procedure, Chi Square counting number is $(\chi^2_{\text{count}}) = 0,44 <$ than Chi Square table number $(\chi^2_{0,95,16}) = 28,9$.