

## ABSTRAK

### ANALISIS KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN

Studi Kasus pada PT BNI (Persero) Tbk, Cabang Pembantu Muntilan

Stephana Yuse Felani Indriastuti

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Penelitian dilakukan di Bank BNI Capem Muntilan yang berlokasi di JL. Pemuda No. 39 Muntilan. Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan yang menentukan nasabah dalam memilih Bank BNI Capem Muntilan 2) untuk mengetahui seberapa tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan jasa yang menentukan keputusan nasabah dalam memilih Bank BNI Capem Muntilan 3) untuk mengetahui apakah semakin tinggi tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa akan semakin tinggi loyalitas nasabah.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah 1) untuk masalah pertama menggunakan uji *Cochran's Q Test* 2) untuk masalah kedua yaitu dengan membandingkan skor kenyataan dengan skor harapan 3) untuk masalah ketiga dengan menggunakan analisis regresi berganda.

Dari hasil analisis data dapat diambil kesimpulan bahwa 1) dari 22 atribut kualitas pelayanan yang diteliti ada 8 atribut kualitas pelayanan yang menentukan nasabah dalam memilih Bank BNI Capem Muntilan 2) kelima atribut kualitas pelayanan dengan urutan *responsiveness* dengan rata-rata 1,03; *assurance* dengan rata-rata 0,92; *emphaty* dengan rata-rata 0,85; *reliability jasa* dengan rata-rata 0,73; *tangible* dengan rata-rata 0,66 3) atribut kualitas pelayanan (*reliability jasa*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, *tangible*) secara individual dan secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

## ABSTRACT

### ANALYSIS ON CUSTOMERS' SATISFACTION AND LOYALTY OF SERVICE QUALITY

A Case Study at Muntilan Branch of BNI

STEPHANA YUSE FELANI INDRIASTUTI  
SANATA DHARMA UNIVERSITY YOGYAKARTA

2005

The research was conducted at Muntilan branch of BNI located in JL. Pemuda No. 39 Muntilan. The purposes of the research were 1) To determine service quality attributes of Muntilan branch of BNI that consumers' choose. 2) To know the level of satisfaction of consumers' which determined consumers' choice at Muntilan branch of BNI. 3) to know so much the consumer satisfaction as the service quality so much the customers, loyalty.

The data collection technique used were interview, documentation and questionnaire. The data analysis techniques used were *Cochran's Q test*, the comparison between scores of Perceived Performance and scores of Expectation, and multiple regression analysis.

The data analysis pointed out that 1) of 22 quality service attributes, 8 were critical choice of Muntilan branch of BNI. 2) the ranking of 5 of attributes was as follows responsiveness (1,03); assurance (0,92); empathy (0,85); reliability service (0,73); tangible (0,66).3) quality service attributes (*reliability service, responsiveness, assurance, empathy, tangible*) individually or simultaneously have positive influence on the customers' loyalty.