

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan)

Oleh : Rosa Jatnikasari

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh prasarvei, semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis saat ini maka semakin sulit bagi perusahaan untuk dapat menjaga kesetiaan pelanggan agar tidak berpindah ke perusahaan lain. Kunci keunggulan bersaing dalam situasi yang penuh persaingan adalah kemampuan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (X1), dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) (studi kasus Bank BNI Cabang Jalan Perintis Kemerdekaan). Metode pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Populasi disini Nasabah Bank BNI Cabang JPK dan Sampel yang di ambil sebanyak 84 responden dengan teknik *insidental sampling*. Analisis ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji statistik, uji asumsi klasik dan uji menggunakan SPSS.

Hasil analisis dengan alat bantu statistic program *SPSS 20*. Uji variabel bebas yaitu Kualitas Layanan, dan Kepercayaan (X) adalah sebesar 0.750 atau 75 % .Hasil persamaan linier berganda menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah t hitung sebesar 12,331 yang artinya t hitung >t tabel ($12,331 > 1,66365$) dengan signifikansi $0.000 < 0,05$. Variabel Kepercayaan t hitung sebesar 11,147 yang artinya t hitung >t tabel ($11,147 > 1,66365$) dengan signifikansi $0.000 < 0,05$. Secara individual Kualitas Layanan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. hal ini berarti besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Nasabah (Y) adalah sebesar 75% , sedangkan sisanya 25% ($100 - 75 = 25$) dijelaskan oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah.