

## Abstrak

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan, sehingga masalah kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Perusahaan harus dituntut untuk tidak hanya meningkatkan kualitas produk saja tetapi juga harus meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan *good performance* perusahaan tersebut dalam hal ini adalah Bank. Pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya akan mencerminkan baik tidaknya bank tersebut.

Bank merupakan mitra masyarakat dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan masyarakat. Oleh karena itu, bank-bank umum dituntut untuk semakin mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan sebaik-baiknya agar loyalitas nasabah tetap terjaga. Namun demikian, masalah ini, para ahli hanya mengambil beberapa faktor yang menurut pembuatnya sangat menarik, termasuk: produk, promosi, proses, orang. Keempat variabel penulis pilih karena variabel ini sudah mewakili dua variabel yang tidak dimasukan dua variabel itu adalah harga dan tempat/lokasi. maka dapat dirasakan pentingnya bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan bagi terciptanya loyalitas pelanggan, dan atas dasar itulah peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada bank BTN KC Bandung Timur dengan judul

**“Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”.**  
**(Penelitian Terhadap Nasabah Kantor Cabang Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Bandung Timur)**  
**Zeithmal dan Bitner dalam Hurriyati (2005:48),**

“Mengemukakan Konsep perpaduan iklan tradisional (conventional showcasing blend) terdiri dari 4P, yaitu (item), (cost), place/area (spot) dan (advancement). Sementara itu, untuk periklanan administrasi "membutuhkan bantuan" yang (diperpanjang mempromosikan campuran untuk administrasi) dengan perluasan pemikiran maju yang menampilkan komponen campuran, khususnya (individu), kantor aktual (bukti aktual) dan siklus (proses) , sehingga menjadi tujuh komponen ( 7P). **Produk (Product)** Sampel penelitian ini adalah sebagian dari nasabah yang melakukan transaksi atau berkunjung ke Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur. Penelitian mengenai bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Suatu instrumen dinyatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas adalah pengujian yang ditujukan untuk mengetahui suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. multiolineritas adalah kondisi dimana adanya hubungan linier antara variabel-variabel bebas. Analisis korelasi bertujuan untuk melihat tingkat keeratan hubungan linear antara dua buah variabel. “Koefisien determinasi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

Bauran pemasaran jasa pada bank BTN cabang Bandung Timur dinilai sudah cukup baik artinya bauran pemasaran yang dilakukan oleh Bank BTN Cabang Bandung Timur sudah mampu memenuhi harapan nasabah. Kualitas pelayanan pada Bank BTN Cabang Bandung Timur dinilai sudah cukup baik artinya proses pelayanan yang dilakukan mampu memberikan kepuasan kepada nasabah. Loyalitas nasabah pada Bank BTN Cabang Bandung Timur dinilai sudah cukup baik dimana responden memberikan tanggapan setuju pada setiap dimensinya.

Kata kunci : bauran pemasaran jasa dan kualitas pelayanan, terhadap loyalitas nasabah

## Abstrak

*The banking business is a service business based on the principle of trust, so that the problem of service quality becomes a very decisive factor in business success. Companies must be required to not only improve product quality but also have to improve service quality in order to create good performance for the company, in this case the bank. The services provided to customers will reflect whether or not the bank is good.*

*Banks are community partners in order to meet all the financial needs of the community. Therefore, commercial banks are required to further optimize the quality of service to customers as well as possible so that customer loyalty is maintained. . However, this issue, the experts took only a few factors that the creators found very interesting, including: product, promotion, process, people. The authors chose the four variables because these variables already represent two variables that were not included in the two variables, namely price and place/location. then it can be felt the importance of the service marketing mix and service quality for the creation of customer loyalty, and on that basis researchers are interested in conducting further research on bank BTN KC East Bandung with the title*

***"The Effect of Service Marketing Mix and Service Quality on Customer Loyalty". (Research on Customers of the Branch Office of the State Savings Bank (Persero) Tbk East Bandung)***

*Zeithmal" and Bitner in Hurriyati (2005:48),"*

*"To put forward" The concept of a conventional showcasing blend consists of 4Ps, namely (item), (cost), place/area (spot) and (advancement). Meanwhile, for advertising the administration "needs help" which (extends promoting mix for administration) with a forward thinking extension featuring the mix components, specifically (individual), actual office (actual evidence) and cycle (process) , bringing it to seven components (7P's). ). "Product (Product)" This research sample is part of the customers who make transactions or visit Bank BTN East Bandung Branch Office. Research on service marketing mix and service quality on customer loyalty. An instrument is declared valid if it is able to measure what is desired and can reveal data from the variables studied appropriately.*

*Validity testing is a test aimed at finding out if a data can be trusted to be true in accordance with reality. Normality test aims to determine whether each variable is normally distributed or not. The normality test is needed because it is to perform tests of other variables by assuming that the residual value follows a normal distribution. multilinearity is a condition where there is a linear relationship between the independent variables. Correlation analysis aims to see the level of closeness of the linear relationship between two variables. "The coefficient of determination explains the variation in the effect of the independent variables on the dependent variable.*

*The "marketing service mix at the East Bandung branch of Bank BTN is considered to be quite good, meaning that the marketing mix carried out by the East Bandung Branch of Bank BTN has been able to meet customer expectations." satisfaction to customers. Loyalty of "customers at Bank BTN East Bandung Branch is considered to be quite good where respondents provide agreeable responses on each dimension."*

*Keywords: service marketing mix and service quality, on customer loyalty*