

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS FAKTOR KONFIRMATORI DUA TINGKAT PADA KUALITAS PELAYANAN PT BANK NEGARA INDONESIA CABANG BANDAR LAMPUNG**

**OLEH**

**DIAN PUSPITA SARI**

Analisis Faktor Konfirmatori mengukur variabel laten berdasarkan beberapa indikator yang dapat diukur secara langsung, pada suatu permasalahan memungkinkan untuk variabel laten tidak dapat diukur secara langsung melalui variabel-variabel indikatornya dan memerlukan beberapa indikator lagi untuk dapat diukur secara langsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui indikator apa saja yang berkontribusi besar dalam survey kualitas pelayanan, variabel laten yang digunakan adalah kualitas pelayanan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Metode yang digunakan adalah analisis faktor konfirmatori dua tingkat. Hasil analisis faktor konfirmatori tingkat pertama : variabel laten bukti fisik kontribusi terbesarnya adalah gedung yang dimiliki, variabel kehandalan kontribusi terbesarnya adalah ketepatan bank menepati janji, variabel daya tanggap kontribusi terbesarnya adalah cara karyawan menyambut nasabah, variabel jaminan kontribusi terbesarnya adalah kepercayaan bank kepada karyawan dan variabel empati kontribusi terbesarnya adalah kepekaan karyawan untuk mengetahui minat nasabah. Sedangkan pada analisis faktor konfirmatori tingkat kedua kontribusi terbesarnya adalah bukti fisik.

**Kata Kunci: Analisis Faktor Konfirmatori tingkat pertama, Analisis Faktor Konfirmatori tingkat kedua, Kualitas Pelayanan.**

## **ABSTRACT**

### **SECOND ORDER CONFIRMATORY FACTOR ANALYSIS IN SERVICE QUALITY PT BANK NEGARA INDONESIA AT BANDAR LAMPUNG BRANCH**

**By**

**DIAN PUSPITA SARI**

Confirmatory Factor Analysis measures latent variables based on several directly measurable indicators, in which case the latent variable can not be measured directly through the variable of the indicator variable, and require some more indicators to be measured directly. The aim of this research is to find out the indicators contribute greatly in service quality. Latent variables that was used service quality, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method used is the second order confirmatory factor analysis. First order confirmatory factor analysis were the latent variable of tangibles of the great contribution is the building owned, the great reliability variable is the bank precision keeps its promise, the great contribution of responsiveness variable is the how employee welcomes the customer, the assurance variable the great contribution is bank trust to the employee and the variable empathy great contribution employee sensitivity to know customers' interest. While on the second order confirmatory factor analysis the great contribution tangibles.

Keywords: *First Order Confirmatory Factor Analysis, Second Order Confirmatory Factor Analysis, Service Quality.*