

ABSTRAK

PENGARUH ATRIBUT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BANK BJB CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

Yuyun Fitria

Salah satu industri jasa yang saat ini mengalami persaingan yang cukup ketat adalah industri perbankan. Sejalan dengan persaingan tersebut, hampir semua bank memberikan kemudahan bagi setiap nasabahnya. Kualitas pelayanan sangat penting dalam bisnis perbankan. Pelayanan pelanggan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah sehingga nasabah tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh atribut kualitas pelayanan pada kepuasan nasabah tabungan bank bjb, dan untuk mengetahui pengaruh kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah tabungan bank bjb di Bandar Lampung.

Peneliti telah menyebarkan daftar pertanyaan / kuesioner yang berisi 32 pertanyaan yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan bank bjb, yang telah membuka rekening tabungan di bank bjb Cabang Bandar Lampung, KCP Bandar Jaya, dan di Kantor Kas IBI Darmajaya Lampung, dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel atribut kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Variabel atribut kualitas pelayanan secara parsial yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah adalah *tangible*, *reliability*, *responsiveness*. Sedangkan yang berpengaruh negatif adalah *assurance*, dan *emphaty*. Variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah tabungan bank BJB Cabang Bandar Lampung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

EFFECT OF SERVICE QUALITY ATTRIBUTES ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY BANK BJB BRANCH BANDAR LAMPUNG

By

Yuyun Fitria

One of the service industry which is currently experiencing a fairly tight competition is the banking industry. In line with the competition, almost all banks provide convenience for every customer. Quality of service is very important in the banking business. Customer service becomes important for the bank in an effort to give satisfaction to the customer so that the customer still believe in the bank and minimize the customer move to another bank. This study aims to determine the effect of service quality attributes on customer satisfaction on bank bjb, and to know the effect of customer satisfaction on customer loyalty of bank bjb in Bandar Lampung.

Researchers have distributed a list of questionnaires containing 32 questions related to service quality variables, customer satisfaction, and customer loyalty. Respondents in this research are bjb bank savers, who have opened savings account at bank bjb branch Bandar Lampung, KCP Bandar Jaya, and at IBI Darmajaya Lampung Cash Office, with a total sample of 160 respondents.

The results of this study indicate that the variable attribute service quality simultaneously have a positive effect on customer satisfaction. The variable of service quality attribute partially that has positive effect on customer satisfaction is tangible, reliability, responsiveness. While the negative effect is assurance, and emphaty. Variabel customer satisfaction has a positive effect on customer loyalty savings of bank bjb Branch Bandar Lampung.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty