ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh

FIA TRANSTRIANINGZAH

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung dan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai sumber informasi bagi bank dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabahnya serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana keduanya diharapkan dapat mendorong terwujudnya loyalitas nasabah yang merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan yang semakin ketat. Permasalahannya apakah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah tersebut mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas

pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung. Dengan hipotesis bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Muamalat Cabang Bandar Lampung.

Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah dengan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut $Y = -6{,}075 + 0{,}198X_1 + 0{,}422X_2$. Berdasarkan uji t untuk variabel kualitas pelayanan (X_1) diperoleh nilai signifikansi $\leq 0{,}05$, yaitu 0,005 dan untuk variabel kepuasan nasabah (X_2) nilai signifikansi $\leq 0{,}05$, yaitu 0,000. Artinya secara parsial kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dan dari kedua variabel bebas tersebut, variabel kepuasan nasabah yang paling berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan uji F diketahui bahwa nilai signifikansi $\leq 0{,}05$, yaitu 0,000. Hal ini berarti kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan sebesar 0,406, artinya bahwa pengaruh yang diberikan oleh kombinasi variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah adalah sebesar 40,6% sedangkan 59,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Oleh karena itu, untuk meningkatkan loyalitas nasabah perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.