

Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT BNI (Persero) Tbk Layanan Tulang Bawang

Abstrak

Bambang Irawanto

Sejak krisis ekonomi terjadi pada tahun 1997 telah terjadi pergeseran konsentrasi bisnis perbankan. Sebelum krisis ekonomi, bank yang memiliki asset besar lebih memfokuskan untuk melayani nasabah korporasi; namun pada saat ini pelaku di industri perbankan lebih focus untuk melayani nasabah retail.

Permasalahan penelitian ini adalah apakah citra perusahaan, kualitas layanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PT. BNI Tbk Kantor Pelayanan Tulang Bawang. Sehingga hipotesis yang dirumuskan adalah : citra perusahaan dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah PT BNI Tbk Kantor Pelayanan Tulang Bawang.

Setelah dilakukan perhitungan dan data dianalisis dengan menggunakan teknik regresi linear berganda diperoleh hasil sebagai berikut: Hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank BNI dapat diterima. Hal ini didasarkan pada nilai probabilitas signifikansi uji F lebih kecil dari 0.05. Hasil jawaban dekriptif variabel menyatakan bahwa rata-rata jawaban nasabah berdasarkan variabel penelitian sebagai berikut; kehandalan, jaminan, empati, tampilan fisik, citra perusahaan dan loyalitas sudah baik dan rata-rata skor yang diberikan adalah 4.

Saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah Bank BNI Layanan Tulang Bawang perlu mempertahankan jaminan yang diberikan kepada nasabahnya. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan tetap mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik selama ini. Layanan yang harus dipertahankan adalah: karyawan dengan menjalin komunikasi dengan baik, menjaga kredibilitas, menjaga dengan baik keamanan dokumen dan melayani dengan sopan santun. Hal ini perlu dilakukan karena menyangkut keamanan dokumen yang diurus. Selain itu perlu meningkatkan Citra perusahaan. Hal yang dapat ditingkatkan adalah ketepatan pelayanan dalam hal penyelesaian proses kredit. Hal ini perlu ditingkatkan karena masyarakat masih merasakan waktu penyelesaian yang kurang cepat.

Kata Kunci : Citra perusahaan, layanan dan loyalitas