ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN NASABAH DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS PRINGSEWU)

Oleh

LITA MONALYSA

PT Bank Tabungan Negara (Pesero) Tbk merupakan salah satu bank milik negara dalam bidang perbankan. Saat ini Bank BTN memerankan sebagai salah satu bank yang menangani perumahan rakyat atau kepemilikan perumahan rakyat (KPR). Tetapi, Bank BTN juga sebagai pelaku usaha untuk dana *retail* atau dana pihak ketiga (DPK). Alasan peneliti menggunakan Bank BTN khusunya Bank BTN Kantor Kas Pringsewu dikarenakan Bank BTN Kantor Kas Pringsewu harus memanfaatkan keunggulan kompetitifnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas nasabah serta berupaya memperbaiki kelemahan-kelemahan sehingga tidak di manfaatkan pesaing. Produk pesaing juga sangat beragam dengan tingkat suku bunga pinjaman dan simpanan rata-rata yang beragam

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah yang berfluktuasi terhadap masalah yang ada pada Bank BTN Pringsewu adalah faktor-faktor apakah yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan bagaimana pengaruhnya kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Pringsewu.

Sejalan dengan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan bagaimanna kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank BTN Pringsewu.

Hipotesis yang diajukan adalah (1) Faktor-faktor (keunggulan produk, rasa percaya, nilai nasabah, kualitas pelayanan dan citra perusahaan) berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan (2) Kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Metode Sampel Acak (*Random Sampling).* Jumlah nasabah yang menjadi sampel penelitian adalah 69 orang . Teknik Analisis Data dengan Analisis Kualitatif, Analisis Kuantitatif, Regresi Linier Berganda, dan Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian ini disimpulkan faktor-faktor seperti keunggulan produk, rasa percaya, nilai nasabah, kualitas layanandan citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Secara kualitatif dapat disimpulkan nasabah mempunyai rasa percaya yang tinggi meskipun citra Bank BTN Pringsewu mempunyai nilai yang rendah. Disarankan untuk dapat meningkatkan citra Bank BTN Pringsewu agar dapat meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

Kata kunci : Keunggulan Produk, Rasa Percaya, Nilai Nasabah, Kualitas Layanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah