ABSTRAKSI

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah
Nama : Murdiana Putri Al Khusna
NIM : D2D605179

Fenomena yang ada di BRI adalah terjadinya kenaikan jumlah nasabah setiap tahunnya tetapi pencapaian tersebut belum sesuai dengan target realisasi jumlah nominal tabungan BritAma. Kinerja manajemen terlihat berhasil pada tahun 2004 hingga tahun 2008, dengan pencapaian lebih besar dibandingkan tahun sebelumnya, sehingga terjadi peningkatan jumlah nasabah rata-rata sebesar 3,04%. Kinerja manajemen terus meningkat dilihat dari jumlah nasabah yang berhasil direalisasikan, sehingga fenomena ini bisa menggambarkan loyalitas nasabah BRI. Perubahan peningkatan jumlah nasabah yang cukup signifikan terjadi pada tahun 2007 kemungkinan disebabkan karena Bank BRI meluncurkan inovasi produk-produk baru serta berusaha terus meningkatkan kualitas pelayanaan kepada nasabah. Jumlah nasabah setiap tahun mangalami kenaikan tetapi belum mencapai target realisasi jumlah nominal tabungan BritAma yang ditentukan, hal ini terjadi karena belum optimalnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh BRI Cabang Semarang Pandanaran. Dari uraian di atas saya tertarik untuk menelitinya dalam judul skripsi ”Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Produk Terhadap Loyalitas Nasabah”.

Hipotesis penelitian yang diajukan adalah “Diduga ada pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan fasilitas produk terhadap variabel loyalitas nasabah menabung di PT BRI (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran”. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana dan analisis regresi berganda. Unit analisis penelitian adalah nasabah Bank BRI Cabang Semarang Pandanaran tahun 2008, sampel yang diambil 100 responden melalui *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang diberikan kepada responden dengan teknik wawancara. Pengujian instrumen data dilakukan pada 30 orang yang menghasilkan semua item pertanyaan baik pada variabel X dan variabel Y valid dan reliabel sehingga dapat digunakan dalam analisis data statistik bagi pengujian hipotesis.

Dari uji t diketahui t-hitung > t-tabel, sehingga inferensinya menerima Ha dan menolak Ho. Dengan kata lain, variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BritAma. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menabung di PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran” diterima pada taraf kepercayaan 95 persen.

Dari uji t diketahui t-hitung > t-tabel, sehingga inferensinya menerima Ha dan menolak Ho. Dengan kata lain, variabel fasilitas produk secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah BritAma. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga ada pengaruh positif dan signifikan variabel fasilitas produk terhadap loyalitas nasabah menabung di PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran” diterima pada taraf kepercayaan 95 persen.

Dari uji F diketahui variabel kualitas pelayanan dan fasilitas produk secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BritAma (Y). Terbukti nilai F-hitung (29,685) > nilai F-tabel 5% (3,09). Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga ada pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas produk terhadap loyalitas nasabah menabung di PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Semarang Pandanaran” diterima pada taraf kepercayaan 95 persen.

Semarang, Juni 2010
Dosen Pembimbing I

Drs.Ngatno,MM
NIP *19620506 198803 1 006*