

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENGETAHUAN DAN
KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BPR GUNUNG
MERBABU SEMARANG**

ANITYA KUNCAHYANINGTYAS

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001936@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

BPR (Bank Perkreditan Rakyat) sebagai salah satu lembaga keuangan yang bersinggungan langsung dengan masyarakat harus berlomba-lomba untuk memenangkan hati nasabahnya. Persaingan yang ketat antar BPR tersebut menyebabkan jumlah BPR di Indonesia terus mengalami penurunan. Ditengah maraknya berbagai macam perusahaan keuangan yang bergerak dalam bidang yang sama, maka BPR Gunung Merbabu harus mampu memberikan pelayanan yang baik demi upaya untuk menciptakan kepuasan nasabah yang pada akhirnya akan membuat nasabah menjadi loyal. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, pengetahuan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah BPR Gunung Merbabu Semarang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan teknik Accidental samping dimana peneliti menentukan sampelnya dari nasabah yang datang ke BPR Gunung Merbabu pada saat peneliti melakukan penelitian dengan jumlah 100 orang. Hasil penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan, pengetahuan produk dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap loyalitas nasabah BPR Gunung Merbabu Semarang. Variabel kepuasan nasabah memiliki pengaruh lebih besar terhadap loyalitas nasabah dibandingkan dengan variabel lainnya yang ditunjukkan nilai koefisien regresi sebesar 0,558 sedangkan koefisien regresi variabel kualitas pelayanan dan pengetahuan produk masing-masing sebesar 0,251 dan 0,172.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Pengetahuan produk, Kepuasan nasabah dan Loyalitas nasabah

THE IMPACT OF SERVICE QUALITY, KNOWLEDGE AND SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF BPR GUNUNG MERBABU SEMARANG

ANITYA KUNCAHYANINGTYAS

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001936@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

BPR (Bank Perkreditan Rakyat) as one of the financial institutions that interact directly with the public should be vying to win the hearts of customers. The intense competition between the cause number BPR in Indonesia continued to decline. Amid the proliferation of various kinds of financial companies engaged in the same field, then BPR Gunung Merbabu should be able to provide good service for the sake of an effort to create customer satisfaction, which in turn will create loyal customers. Therefore, this study aimed to investigate the effect of quality of service, knowledge and satisfaction on customer loyalty. The study population was all customers BPR Gunung Merbabu Semarang. The sampling technique used is the technique of Accidental side where researchers determine the sample of clients who come to BPR Gunung Merbabu when researchers conducted a study with 100 people.

The study found that the quality of service, product knowledge and customer satisfaction has a significant influence either partially or simultaneously on customer loyalty BPR Gunung Merbabu Semarang. Variable customer satisfaction has a greater influence on customer loyalty than other variables that demonstrated the value of regression coefficient of 0.558 while the regression coefficient of variable quality of service and product knowledge respectively 0.251 and 0.172.

Keyword : Quality of service, product knowledge, customer satisfaction and customer loyalty