

**ANALISIS PENGARUH SERVICE PERFORMANCE TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN VARIABEL KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA
BPR NUSAMBA CEPIRING CABANG UNGARAN**

SUPRIYONO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

Email : supriyono

ABSTRAK

Perkembangan sektor perbankan ini menimbulkan persaingan yang ketat. Persaingan mengharuskan setiap bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabahnya, baik secara kualitas dengan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan atau nasabah (customer satisfaction) maupun secara kuantitas yaitu dengan menambah jenis produk yang dianggap akan secara keinginan nasabahnya.

Adapun yang dijadikan sebagai populasi adalah seluruh nasabah BPR. Nusamba Cepiring Cabang Ungaran. sampel yang diambil dalam penelitian diperoleh sebesar 96,04 kemudian dibulatkan menjadi 100 orang. Jadi sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah BPR. Nusamba Cepiring Cabang Ungaran.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Nusamba Cepiring Cabang Ungaran. Terdapat pengaruh antara Service Performance terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Nusamba Cepiring Cabang Ungaran. Variabel Service Performance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas pelanggan. Variabel kualitas pelayanan memberikan koefisien sebesar 0,319 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000 dan variabel kepuasan nasabah memberikan nilai koefisien sebesar 1,084 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Variabel moderat yang merupakan variabel interaksi antara Service Performance dan kepuasan nasabah ternyata signifikan, karena mempunyai nilai signifikan kurang dari 0,05 yaitu 0,026 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan nasabah merupakan variabel moderating. Variable moderat yang merupakan interaksi antara Service Performance dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh terhadap loyalitas artinya semakin baik Service Performance dan kepuasan nasabah maka semakin buruk loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Service performance, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan

ANALYSIS OF SERVICE PERFORMANCE ON CUSTOMER LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION VARIABLES AS AN INTERVENING VARIABLES IN BPR NUSAMBA CEPILING UNGGARAN BRANCH

SUPRIYONO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : supriyono*

ABSTRACT

The development of the banking sector has led to intense competition. Competition requires each bank competing to provide the best service to its customers, both in quality with ysang service oriented customer satisfaction or customer (customer satisfaction) as well as the quantity is to increase the types of products that are considered to be the desire customers.

As the population is used as a RB all customers. Nusamba Cepiring Unggaran Branch. samples taken in the study was obtained for 96.04 then rounded up to 100 people. So the samples taken in this study is the BPR. Nusamba Cepiring Unggaran Branch.

The results showed that the influences of customer satisfaction on customer loyalty in the BPR. Nusamba Cepiring Unggaran Branch. There is influence between Service Performance on customer loyalty in the BPR. Nusamba Cepiring Unggaran Branch. Variable Service Performance significant influence on customer satisfaction and customer loyalty. Variable quality playanan gives a coefficient of 0.319 with a level of 0.000 and were significant variables provide customer satisfaction coefficient value of 1.084 with a significant level of 0.000. Variable is a variable that moderates the interaction between Service Performance and customer satisfaction are significant, because it has significant value less than 0.05 is 0.026 so it can be concluded that customer satisfaction is a variable moderating variables. Moderate variable which is the interaction between Service Performance and customer satisfaction has an influence on loyalty means the better the Service Performance and customer satisfaction, the more bad customer loyalty.

Keyword : Service performance, customer satisfaction and customer loyalty