

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BANK JATENG PEMUDA SEMARANG

ERIK SISWOYO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200901732@mhs.dinus.ac.id*

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 tabungan PT Bank Jateng Pemuda Semarang Periode tahun 2013. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan terlebih dahulu diuji dengan uji validitas dan reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh yang berarti antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepercayaan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa F hitung sebesar 66,904 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah tolak H_0 dan menerima H_a . Hal ini berarti bahwa semua variabel bebas secara bersama-sama mampu mempengaruhi variabel terikat loyalitas pelanggan secara signifikan.

Kata Kunci : Kata kunci : kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

INFLUENCE ANALYS OF SERVICE QUALITY, TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN BANK JATENG PEMUDA SEMARANG

ERIK SISWOYO

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 211200901732@mhs.dinus.ac.id*

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 the quality of the 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 the entire customer savings Pemuda Semarang PT Bank Central Java period in 2013. Analysis tool used is multiple linear regression by first tested with validity and reliability.

These results indicate that the influences of meaning between service quality on customer loyalty, meaning that if the quality of service increases, customer loyalty will increase. There is a significant effect between customer trust on customer loyalty, increase customer confidence means if it will increase customer loyalty. There is a significant effect between customer satisfaction to customer loyalty, increase customer satisfaction means if it will increase customer loyalty. From the research it is known that the F count of 66.904 with a significance level of $0.000 < 0.05$. Thus the decision taken adalah reject H_0 and accept H_a . This means that all the independent variables are jointly able to influence the dependent variable customer loyalty significantly.

Keyword : Keywords: quality of service, trust, customer satisfaction and customer loyalty.