

**ANALISIS PENGARUH BANKING SERVICE QUALITY DIMENTION
(BSQ) TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS NASABAH (STUDI PADA PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk DI KOTA SEMARANG**

MUTI YUNITA SARI

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

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

Email : muti

ABSTRAK

Globalisasi perdagangan dunia mengakibatkan perubahan yang cepat pada lingkungan bisnis. Oleh karena itu setiap perusahaan yang ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya haruslah dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada dan harus memiliki keunggulan kompetitif. salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan, dalam penelitian ini menggunakan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri Perbankan yang disebut Banking Service Quality (BSQ). Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dan menganalisis pengaruh BSQ (Keefektifan dan Jaminan, Akses, Harga, Keterwujudan, Portofolio Jasa, Keandalan). secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah PT. BRI Semarang untuk mengenali variabel yang paling dominan terhadap PT. BRI Semarang. Populasi penelitian adalah nasabah tabungan PT. BRI Semarang, diambil 100 sampel. Uji statistik yang digunakan adalah uji validitas dengan product moment, uji reliabilitas dengan alpha cronbach, analisis regresi 2 jalur, uji t dan uji F untuk menyelidiki hipotesis penelitian. Hasil uji hipotesis dengan analisis regresi 2 jalur menunjukkan Variabel keefektifan dan jaminan serta portofolio jasa masing-masing memiliki koefisien regresi sehingga secara parsial variabel tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, untuk variabel Akses, harga, keterwujudan dan keandalan memiliki nilai koefisien regresi secara parsial variabel memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji F menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati telah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. BRI (persero) Tbk Semarang. Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan meningkatkan kualitas BSQ.

Kata Kunci : Banking Service Quality Dimensions (BSQ), kepuasan nasabah dan Loyalitas nasabah

**EFFECT ANALYSIS BANKING SERVICE QUALITY (BSQ)
DIMENSIONS ON CUSTOMER SATISFACTION AND THE IMPACT
IMPACT ON CUSTOMER LOYALTY STUDY IN PT BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO) Tbk SEMARANG**

MUTI YUNITA SARI

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

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

Email : muti

ABSTRACT

Globalization of world trade lead to rapid changes in the business environment . Therefore any company that wants to survive must be able to adjust to such changes and should have a competitive advantage . one way to improve competitiveness is to increase the quality of service , due to the good quality of the customer satisfaction will be achieved . Many ways to measure the quality of service , in this study using a new measurement method to measure the quality of services for the banking industry called Banking Service Quality (BSQ) . This research aims to study and analyze the effect of BSQ (Effectiveness and assurance , access , price , Keterwujudan , Portfolio Services , Reliability) . partially and simultaneously to Satisfaction and Customer Loyalty impact on PT . BRI Semarang to identify the most dominant variables to PT . BRI Semarang . The study population is saving clients PT . BRI Semarang , 100 samples were taken . The statistical test used was the product moment test validity , reliability test by Cronbach alpha , 2 regression lines , t test and F test to investigate the research hypothesis . Results of hypothesis testing with 2 lines of regression analysis showed variable effectiveness and guarantees and portfolio services each have partial regression coefficients so that the variable is not a significant influence on customer satisfaction , for variable access , price , and reliability keterwujudan had partial regression coefficient of the variable have a significant influence on customer satisfaction . F test results indicate that the physical evidence , reliability , responsiveness , assurance and empathy have simultaneously significant effect on customer satisfaction . Therefore , there is the effect of service quality on customer satisfaction with PT . BRI (Persero) Tbk Semarang . Customer satisfaction significantly influence customer loyalty by improving the quality of BSQ .

Keyword : Banking Service Quality Dimensions (BSQ), customer satisfaction and customer loyalty