

ABSTRAK

Rahman Rejekinta Lingga, NIM. 062277310003. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung. Skripsi Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Tahun 2013.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan dapat menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI unit Dolok Sanggul. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 9213 orang nasabah, dan Sampling berjumlah 100 orang nasabah sedangkan teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah melalui kuesioner (Angket) yang pengukurannya Menggunakan Skala Likert dan di olah secara statistik dengan menggunakan Metode Analisa Jalur dengan persamaan $Y = P_y X_1 + P_y X_2 + P_y X_3 + P_y X_4 + P_y X_5 + \varepsilon$ Untuk mengetahui besarnya pengaruh dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara simultan, dapat di lihat dari hasil perhitungan determinasi (R^2).

Setelah data di analisis dengan bantuan SPSS 17,0 for windows, maka di peroleh persamaan Analisa Jalur $Y = 0,247X_1 + 0,450X_2 + 0,310X_3 + 0,232X_4 + 0,374 X_{5,E}$, Selanjutnya nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,561 yang memiliki arti bahwa pengaruh Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara gabungan terhadap Loyalitas Nasabah adalah 56,1% dan sisanya sebesar 43,9% di tentukan oleh Variable-Variable lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Untuk menguji hipotesis secara keseluruhan di gunakan uji F, uji f sebesar 24,009 dengan angka Sig penelitian yang di peroleh dari hasil perhitungan 0,000, bila angka Sig penelitian $< 0,05$, Maka H_0 diterima, Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Variable Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty secara si multan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung

Pengaruh parsial bahwa nilai t variable H_1 sebesar 2,921 dengan angka Sig sebesar 1,99 Bila Sig $> 0,05$ maka H_1 diterima dalam artian terdapat pengaruh yang signifikan antara tangibles secara parsial dengan Loyalitas Nasabah pada Baank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung, Nilai t variable H_2 sebesar 6,134 dengan angka Sig sebesar 1,99 Bila Sig $> 0,05$ maka H_2 diterima dalam artian terdapat pengaruh yang signifikan antara Reliability secara parsial dengan Loyalitas Nasabah pada Baank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung Nilai t variable H_3 sebesar 1,603 dengan angka Sig sebesar 1,99 Bila Sig $> 0,05$ maka H_3 diterima dalam artian terdapat pengaruh yang signifikan antara Responsiveness secara parsial dengan Loyalitas Nasabah pada Baank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung Nilai t variable H_4 sebesar 2,540 dengan angka Sig sebesar 1,99 Bila Sig $> 0,05$ maka H_4 diterima dalam artian terdapat pengaruh yang signifikan antara Assurance secara parsial dengan Loyalitas Nasabah pada Baank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung Nilai t variable H_5 sebesar 2,019 dengan angka Sig sebesar 1,99 Bila Sig $> 0,05$ maka H_5 diterima dalam artian terdapat pengaruh yang signifikan antara Emphaty secara parsial dengan Loyalitas Nasabah pada Baank BRI unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung

Kata kunci : Kualitas pelayanan (Tangible,Reliability,Responsiveness,Assurance dan Emphaty),Loyalitas Nasabah



THE
Character Building
UNIVERSITY

ABSTRACT

Rahman Rejekinta Lingga. NIM 062277310003. Effect of service Quality against customer loyalty in Bank BRI Unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung. Thesis of management, Economy Faculty, State University Of Medan , 2013.

The purpose of this study is to know and can explain Effect of service Quality against customer loyalty in Bank BRI Unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung. With sample of population and 9213 people and sampling 100 people . data collection technique in this research was done by spreading the question whice was measure a likert scale and analyzed statistically by using patch analysis. With the model patch diagram. Found in the structural equation in $Y = P_yX_1 + P_yX_2 + P_yX_3 + P_yX_4 + P_yX_5 + \epsilon$. To know Effect of service Quality consisting of Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance and Emphaty can been seen from the result R Square.

For the result of data analisys prepared SPSS for windows . Found in the structural equation in $Y = 0,247X_1 + 0,450X_2 + 0,310X_3 + 0,232X_4 + 0,374X_5 + \epsilon$. R Square value 0,561 Which mean A effect of Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance and Emphaty to give the effect 56,1 % while 43,9 % and influence of other factor. to test the overall hypothesis using the F test as big as 24,009 with significant 0,000 when significant $< 0,05$ then Ho Accept. It means there effect of Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance and Emphaty against loyalty in Bank BRI Unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung.

Partial effect with T Variable Value H1 2,921 H2 6,134 H3 1,630 H4 2,540 H5 2,019 with significant 1,99 when Significant $> 0,05$ then H1, H2, H3, H4, H5 Accept it means there efect of loyalty in Bank BRI Unit Dolok Sanggul Cabang Tarutung.

Key Word : Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance and Emphaty and service Quality