

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA
DENGAN METODE *STRUCTURAL EQUATION MODELING***

Jesayas Polino Sigiros

NIM : 4193230017

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Square* (SEM-PLS). Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner dengan pengukuran *skala likert* dan sampel yang digunakan sebanyak 200 responden yang melakukan transaksi secara langsung di bank BNI kurang kurang lebih satu bulan. Hasil analisis SEM-PLS menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan memiliki validitas dan reliabilitas tinggi untuk mengukur variabel latennya. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas dengan nilai R^2 sebesar 39%, dan Q^2 *Predictive Relevance* sebesar 0,368 (lebih dari nol) artinya pemodelan loyalitas nasabah memiliki prediksi yang relevan. Uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Negara Indonesia sebesar 0,328 dan 0,339.

Kata Kunci: Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas Nasabah, SEM-PLS

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND
SATISFACTION ON BANK NEGARA INDONESIA CUSTOMER
LOYALTY USING THE STRUCTURAL EQUATION MODELING
METHOD**

Jesayas Polino Sigiro

NIM: 4193230017

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and satisfaction on customer loyalty of Bank Negara Indonesia using the Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS) method. The type of research used is quantitative research with questionnaire data collection techniques with Likert scale measurements and the sample used was 200 respondents who made transactions directly at BNI bank for approximately one month. The results of SEM-PLS analysis show that all indicators used have high validity and reliability to measure latent variables. From the research results, it is found that service quality and customer satisfaction affect loyalty with an R^2 value of 39%, and Q^2 Predictive Relevance of 0.368 (more than zero), meaning that customer loyalty modelling has relevant predictions. Hypothesis testing shows that service quality and customer satisfaction have a positive influence on Bank Negara Indonesia customer loyalty of 0.328 and 0.339.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, customer loyalty, SEM-PLS