

ABSTRACT

The research aims to examine and analyze the effect of service quality and trust dimensions influence customer satisfaction and customer loyalty for micro banking sector industry. The dimensions of service quality include tangibility, reliability, empathy, and assurance, and the dimensions of trust is similarities and benevolent concern were observed. Data were collected through questionnaires forming a purposive sample. A total of 135 sample were distributed to Danamon Simpan Pinjam customers in Tangerang met the criteria to be the sample. The method of analysis used a structural equation model and conducted in SPSS AMOS 24. In order to assess the overall model fit, confirmative factor analysis (CFA) was used. The findings indicated that there is a positive effect of empathy, similarities and benevolent concern on customer satisfaction and customers loyalty. The research results indicate that trust, and service quality are statistically significant drivers of satisfaction. Of these variables, only service quality has no positive impact on customers satisfaction, and customers satisfaction also has no significant influence to customers loyalty. Trust stands out as the variable with the greatest impact of positively and significantly on customers satisfaction, and customers loyalty. The Results of the present study indicate that management should pay considerable attention to strengthening intangible elements that imply the development relationships with clients.

Keywords : Service quality, Trust, Customer satisfaction, Customer Loyalty, and Micro banking sector industry.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan dan kepercayaan dalam memberikan pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada sektro industri perbankan mikro. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diamati antara lain bukti fisik, kehandalan, perhatian, dan jaminan sedangkan dimensi kepercayaan yang diamati adalah persamaan dan niat untuk melakukan kebaikan. Metode sampling yang digunakan adalah metode purposive sampling. Keseluruhan sampel yang digunakan adalah berjumlah 135 nasabah Danamon Simpan Pinjam wilayah Tangerang yang memenuhi kriteria sebagai sampel. Metode analisis yang digunakan adalah Model Persamaan Struktural dengan program SPSS AMOS versi 24. Analisis konfirmatori faktor digunakan untuk memperoleh kesesuaian model secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dimensi perhatian, persamaan dan niat untuk melakukan kebaikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Secara statistik, kepercayaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan kepuasan nasabah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepercayaan merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya secara positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa pihak manajemen sebaiknya memberikan perhatiannya untuk memperkuat elemen-elemen tidak terukur yang dapat berpengaruh dalam membangun hubungan dengan nasabah.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas nasabah, dan Sektor industri perbankan mikro.