

## **ABSTRACT**

*The implementation of micro and small business are important because the number is big enough, that is about 48,9 million of business units. This sector can also absorb manpowers up to 96% of all available workers. Through the Partnership and Environment Guidance Program (PKBL), government tries to improve the ability of micro and small business from management as well as financial. The government obligates State Owned Enterprises (SOEs) to save some of their profits – 1% to 3% , for the guidance of micro and small business as it is ruled by the State Minister of Owned Enterprises Affairs Number PER 05/MBU/2007 about the Partnership of State Owned Enterprises (SOEs) Program with small business and Environment Guidance Program (PKBL). Because PKBL is micro and small potensial business to grow become middle and big business. The writer is interested in doing a research about The Analysis Quality Service, Customer's Satisfaction and Customer's Reliability in Influencing the Customer's PKBL Loyalty.*

*The research was done on X Bank in X branch which has PKBL participants of 76 persons. The choice of X branch was intended that the brance has micro and small business of various sectors. The researcher provided qestionnaires to get information related to this research, which include customer quality service, customer satisfaction, customer trust and customer loyalty.*

*Based on the result of research, it was found out the data as follow (1) The quality of service influences the customer satisfaction, of 82%, (2) The quality of service influences the customer trust, of 54%, (3) The quality of service influences the customer loyalty, of 5%, (4) The customer satisfaction influences the customer loyalty, of 25%, (5) The customer trust influences the customer loyalty, of 74%. The conclusion is that the quality of service has significant influence towards the customer satisfaction while the customer trust has significant influence towards the customer loyalty.*

## ABSTRAK

Pemberdayaan Usaha Mikro dan Kecil merupakan hal yang penting karena jumlahnya cukup besar lebih kurang 48,9 juta unit usaha. Sektor ini juga mampu menyerap tenaga kerja sebesar 96% dari total penyerapan tenaga kerja yang ada. Melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) Pemerintah berupaya meningkatkan kemampuan usaha mikro dan kecil baik dari sisi manajemen maupun dari sisi keuangannya. Pemerintah mewajibkan BUMN untuk menyisihkan sebagian labanya atau berkisar antara 1% s.d. 3% untuk dipergunakan untuk melakukan pembinaan terhadap Usaha Mikro dan Kecil sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor: PER-05/MBU/2007 tentang Program Kemitraan Badan Usaha Milik Negara dengan Usaha Kecil dan Program Bina Lingkungan. PT. Bank "X" merupakan salah satu BUMN yang menyalurkan dana untuk Program PKBL tersebut. Melihat Peserta PKBL merupakan usaha mikro dan kecil yang potensial untuk dapat tumbuh menjadi usaha menengah dan besar, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Analisis Kualitas Jasa, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah dalam Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PKBL.

Penelitian dilakukan pada Bank "X" Cabang "X" yang memiliki peserta PKBL sekitar 76 orang. Pemilihan pada Cabang "X" dimaksud dengan pertimbangan bahwa pada cabang "X" tersebut memiliki usaha mikro dan kecil yang beragam dari berbagai sektor usaha. Pada Cabang "X" dilakukan survei melalui penyebaran kuesioner untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian ini antara lain mengenai Kualitas Pelayanan Jasa, Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data sebagai berikut : (1) Kualitas Pelayanan Jasa mempengaruhi Kepuasan Nasabah sebesar 82%, (2) Kualitas Pelayanan Jasa mempengaruhi Kepercayaan Nasabah sebesar 54%, (3) Kualitas Pelayanan Jasa mempengaruhi Loyalitas Nasabah sebesar 5%, (4) Kepuasan Nasabah mempengaruhi Loyalitas Nasabah sebesar 25%, (5) Kepercayaan Nasabah mempengaruhi Loyalitas sebesar 74%. Kesimpulan yang didapat adalah Kualitas Pelayanan Jasa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Nasabah sedangkan Kepercayaan Nasabah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.