

ABSTRACT

Banking at the present time is required to further improve its service, whereas customers are increasingly improving their mobility and needs. Service in the banking industry is a very important thing in determining their success in the face of competition. Quality of service is very influential on customer satisfaction and loyalty. The existence of decrease in the number of customers, a decrease in the amount of good incomes from savings, deposits and loans, also an increase in the number of customers who complain significantly occur at this private bank. This study was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction and loyalty on one Private Bank branches in Central Jakarta. The Respondents in this study are the customers of the private bank in Central Jakarta branch where the total number of customers at the private bank branch in Central Jakarta are as many as 112 customers. The number of respondents in this study set out 88 respondents using a sampling technique called purposive sampling with slovin formula. This study uses analysis with the help of the SMART PLS program to determine the effect between service quality, customer loyalty and customer satisfaction, in addition, this study also uses the Pearson r correlation with SPSS to determine the relationship between each dimension. The results obtained from this study show that: 1) the quality of service gives positive and significant effect on customer satisfaction, 2) the customer satisfaction does not give positive and significant effect on customer loyalty, 3) the quality of service gives positive and significant effect on customer loyalty. The recommendation for this private bank in Central Jakarta branch is to improve the quality of services provided to customers starting from the improvement of the employee's performance, system improvement, and technology improvement so that the customer is satisfied and loyal to this private bank.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SMART PLS



ABSTRAK

Perbankan pada saat ini dituntut untuk semakin meningkatkan pelayanannya, dimana nasabah semakin hari semakin meningkatkan mobilitas dan kebutuhannya. Pelayanan dalam industri perbankan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan mereka dalam menghadapi persaingan. Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Adanya Penurunan jumlah nasabah, penurunan jumlah pendapatan baik dari tabungan, deposito dan kredit, bertambahnya jumlah nasabah yang komplain secara signifikan terjadi pada bank swasta ini. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada salah satu Bank Swasta cabang Jakarta Pusat. Yang menjadi Responden dalam penelitian ini adalah nasabah bank swasta yang berada pada cabang Jakarta Pusat dimana jumlah seluruh nasabah pada bank swasta cabang Jakarta Pusat sebanyak 112 nasabah. Jumlah responden dalam penelitian ini ditetapkan 88 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang disebut purposive sampling dengan rumus slovin. Penelitian ini menggunakan analisis dengan bantuan program SMART PLS untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah, selain itu penelitian ini juga menggunakan *pearson r correlation* dengan SPSS untuk mengetahui hubungan antara masing-masing dimensi. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, 2) kepuasan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 3) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Adapun rekomendasi untuk bank swasta cabang Jakarta Pusat ini adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dimulai dari kinerja karyawan, perbaikan system, perbaikan teknologi yang dimiliki sehingga nasabah merasa puas dan loyal terhadap bank swasta ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, *SMART PLS*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA