



Pengaruh Layanan Prioritas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini.

Penulis : Septia Tri Ananda
NIM : 1031910019

Dosen Pembimbing :
Drs. M. Asyhad, M.Ag.

DESKRIPSI

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dengan memberikan pelayanan terbaik (service excellent) bagi nasabahnya. demi mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah yang berpotensi, bank telah mengembangkan berbagai konsep layanan nasabah. pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan Pelanggan sehingga muncullah sebuah loyalitas nasabah. Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini menawarkan layanan BSI Prioritas yang terdiri dari berbagai produk dan konsep yang dikemas di dalamnya. Pemberian layanan prioritas ini merupakan layanan terbaik bagi nasabahnya. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan prioritas terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini



RUMUSAN MASALAH

1. Apakah layanan prioritas (X) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah prioritas (Y1) pada Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini?
2. Apakah layanan prioritas (X) berpengaruh terhadap loyalitas nasabah prioritas (Y2) pada Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini?
3. Apakah kepuasan nasabah prioritas (Y1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah prioritas (Y2) pada Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jenis field research untuk mendapatkan data yang akurat dengan cara mendatangi secara langsung objek penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini, suatu tempat yang dipilih untuk mengetahui sebuah kejadian yang terjadi dilokasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode SEM-PLS (Model Equation Structural Partial Least Square) dengan bantuan alat SmartPLS versi 3.2.9. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner; interview; dan dokumentasi. Dengan banyaknya populasi sebesar 262 nasabah BSI Prioritas dan sampel yang digunakan sebesar 73 nasabah.

ANALISA DAN HASIL

Hubungan antar Variabel	Path Coefficient	p-value	f ²	Hasil
Layanan Prioritas (X) → Kepuasan Nasabah (Y1)	0.762	0.000	1.388	Diterima
Layanan Prioritas (X) → Loyalitas Nasabah (Y2)	0.129	0.300	0.018	Ditolak
Kepuasan Nasabah (Y1) → Loyalitas Nasabah (Y2)	0.682	0.000	0.508	Diterima

H1 : Layanan Prioritas Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Prioritas Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini.

Berdasarkan hasil t-test pada pengaruh parsial dengan analisis bootstrapping membuktikan bahwasanya H1 adalah hubungan antar variabel Layanan Prioritas (X) dengan Kepuasan Nasabah (Y1) yang diterima. Dapat dikatakan bahwa Layanan Prioritas (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y1). Dibuktikan dengan hasil nilai path coefficient sebesar 0.762, nilai t-statistic 9.411 > 1.96, dan p value memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05 maka dapat dikatakan H1 diterima dan H0 ditolak yang artinya variabel layanan prioritas berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan nasabah.

H2 : Layanan Prioritas Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini.

Berdasarkan hasil t-test pada pengaruh parsial dengan analisis bootstrapping membuktikan bahwasanya H2 adalah hubungan antar variabel Layanan Prioritas (X) dengan Loyalitas Nasabah (Y2) yang tidak diterima / ditolak. Dapat dikatakan bahwa Layanan Prioritas (X) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y2). Dibuktikan dengan hasil nilai path coefficient sebesar 0.129, nilai t-statistic 1.037 < 1.96, dan p value yang tidak memenuhi syarat karena 0.300 > 0.05 maka H1 ditolak dan H0 diterima yang artinya variabel layanan prioritas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

H3: Kepuasan Nasabah Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah prioritas Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini.

Berdasarkan hasil t-test pada pengaruh parsial dengan analisis bootstrapping membuktikan bahwasanya H3 adalah hubungan antar variabel Kepuasan Nasabah (Y1) dengan Loyalitas Nasabah (Y2) yang diterima. Dapat dikatakan bahwa Kepuasan Nasabah (Y1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y2). Dibuktikan dengan hasil nilai path coefficient sebesar 0.682, nilai t-statistic 5.979 > 1.96, dan p value memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05 maka dapat dikatakan H1 diterima dan H0 ditolak yang artinya variabel kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah.

KESIMPULAN

1. Variabel layanan prioritas (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y1) prioritas Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini dengan dibuktikan pada hasil nilai koefisien jalur di atas ambang batas 0,1, nilai t-statistic > 1.96 yaitu Layanan Prioritas (X) Kepuasan Nasabah (Y1) (0.762), nilai t-statistic (9.411) dan p value memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan prioritas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini maka akan dapat meningkatkan kepuasan nasabah prioritasnya.

2. Variabel layanan prioritas (X) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y2) prioritas Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini dengan dibuktikan pada hasil nilai koefisien jalur di atas ambang batas 0,1, nilai t-statistic > 1.96 yaitu Layanan Prioritas (X) Loyalitas Nasabah (Y2) (0.129), nilai t-statistic (1.037) dan p value tidak memenuhi syarat yaitu 0.300 > 0.05. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas layanan prioritas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini maka tidak meningkatkan loyalitas nasabah prioritas dikarenakan kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah berbeda beda.

3. Variabel kepuasan nasabah (Y1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y2) prioritas Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini dengan dibuktikan pada hasil nilai koefisien jalur di atas ambang batas 0,1, nilai t-statistic > 1.96 yaitu Kepuasan Nasabah (Y1) Loyalitas Nasabah (Y2) (0.682), nilai t-statistic (5.979) dan p value memenuhi syarat yaitu 0.000 < 0.05. Hal ini berarti bahwa semakin baik tingkat kepuasan nasabah prioritas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah prioritasnya.