

# PENGARUH LAYANAN PRIORITAS TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PRIORITAS PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC. GRESIK KARTINI

Nama Mahasiswa : Septia Tri Ananda  
NIM : 1031910019  
Dosen Pembimbing : Drs. M. Asyhad, M.Ag.

## ABSTRAK

Bank adalah salah satu perusahaan keuangan yang bergerak dalam bidang jasa dengan memberikan pelayanan terbaik (*service excellent*) untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif. Untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau nasabah yang berpotensi, mereka telah mengembangkan berbagai konsep layanan nasabah. Pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan pelanggan, sehingga terciptanya sebuah loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan inilah yang menciptakan hubungan yang baik antara bank dan nasabahnya. Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini menawarkan layanan BSI Prioritas, yang menawarkan berbagai produk dan konsep terkait layanan yang ada di dalamnya, untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya. Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh layanan prioritas terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan bantuan program SmartPLS 3.2.9 *for professional*. Selain itu, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, yang didokumentasikan dengan kuesioner yang dikirim ke 73 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Layanan Prioritas (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( $Y_1$ ) dibuktikan pada hasil nilai koefisien jalur di atas ambang batas 0.1, nilai *t-statistic* > 1.96 yaitu Layanan Prioritas (X) → Kepuasan Nasabah ( $Y_1$ ) (0.762), nilai *t-statistic* (9.411) dan *p value* memenuhi syarat yaitu  $0.000 < 0.05$ . Variabel Layanan Prioritas (X) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y_2$ ) dibuktikan pada hasil nilai koefisien jalur di atas ambang batas 0.1, nilai *t-statistic* > 1.96 yaitu Layanan Prioritas (X) → Loyalitas Nasabah ( $Y_2$ ) (0.129), nilai *t-statistic* (1.037) dan *p value* tidak memenuhi syarat yaitu  $0.300 > 0.05$ . Kemudian variabel Kepuasan Nasabah ( $Y_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y_2$ ) dibuktikan pada hasil nilai koefisien jalur di atas ambang batas 0.1, nilai *t-statistic* > 1.96 yaitu Kepuasan Nasabah ( $Y_1$ ) → Loyalitas Nasabah ( $Y_2$ ) (0.682), nilai *t-statistic* (5.979) dan *p value* memenuhi syarat yaitu  $0.000 < 0.05$ .

**Kata Kunci** : Layanan Prioritas, Nasabah Prioritas, Kepuasan, Loyalitas.

# **THE INFLUENCE OF PRIORITY SERVICE ON PRIORITY CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY AT BANK SYARIAH INDONESIA KC. GRESIK KARTINI**

*Student Name* : Septia Tri Ananda  
*Student ID* : 1031910019  
*Supervisor* : Drs. M. Asyhad, M.Ag.

## ***ABSTRACT***

The Bank is one of the financial companies engaged in services by providing the best service (excellent service) to win the increasingly competitive competition. To retain customers and reach potential customers, they have developed various customer service concepts. Good service produces customer satisfaction, thus creating customer loyalty. Customer satisfaction is what creates a good relationship between the bank and its customers. Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini offers BSI Prioritas services, which offer various products and concepts related to the services in it, to provide the best service for its customers. This study is to determine the effect of priority services on customer satisfaction and loyalty at Bank Syariah Indonesia KC. Gresik Kartini. This research uses quantitative methods with Structural Equation Modeling (SEM) analysis with the help of SmartPLS 3.2.9 for professional program. In addition, data collection was conducted through interviews, which were documented with questionnaires sent to 73 respondents. The results showed that the Priority Service variable (X) had a positive and significant effect on Customer Satisfaction (Y1) as evidenced by the results of the path coefficient value above the threshold of 0.1, t-statistic value  $> 1.96$ , namely Priority Service (X)  $\rightarrow$  Customer Satisfaction (Y1) (0.762), t-statistic value (9.411) and qualified p value of  $0.000 < 0.05$ . The Priority Service variable (X) does not have a positive and significant effect on Customer Loyalty (Y2) as evidenced by the results of the path coefficient value above the threshold of 0.1, the t-statistic value  $> 1.96$ , namely Priority Service (X)  $\rightarrow$  Customer Loyalty (Y2) (0.129), the t-statistic value (1.037) and the unqualified p value of  $0.300 > 0.05$ . Then the Customer Satisfaction variable (Y1) has a positive and significant effect on Customer Loyalty (Y2) as evidenced by the results of the path coefficient value above the threshold of 0.1, t-statistic value  $> 1.96$ , namely Customer Satisfaction (Y1)  $\rightarrow$  Customer Loyalty (Y2) (0.682), t-statistic value (5.979) and qualified p value of  $0.000 < 0.05$ .

***Keywords:*** Priority Services, Priority Customer, Satisfaction, Loyalty.