ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, rasa percaya, dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah dan dampaknya kepada peningkatan loyalitas nasabah. Penggunaan variabel-variabel tersebut dengan alasan hasil penelitian terdahulu, yaitu: Mital et al., (1998); Doney dan Cannon (1997); Slater dan Narver (1994); Butz dan Goodstein (1996); Parasuraman (1998); Aaker dan Keller (1990); dan Fornell (1992), yang menemukan pengaruh langsung kualitas layanan, rasa percaya dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah. Penggunaan variabel-variabel tersebut dapat memecahkan permasalahan yang terjadi pada PT. BPR Rudo Indobank Semarang, yaitu tingginya tingkat kritik yang diterima PT. BPR Rudo Indobank Semarang, dimana rata-rata dalam tiap bulannya pernah menerima 14 kritik negatif, tingginya tingkat kritik tersebut berdampak pada loyalitas nasabah yang rendah.

Sampel penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Rudo Indobank Semarang, sejumlah 100 orang. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan, rasa percaya, nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa untuk meningkatkan loyalitas nasabah, yang merupakan penyebab terjadinya tingginya tingkat kritik yang diterima PT. BPR Rudo Indobank Semarang perlu memperhatikan faktor-faktor seperti kualitas layanan, rasa percaya dan nilai nasabah, karena faktor-faktor tersebut terbukti mempengaruhi tinggi rendahnya loyalitas nasabah. Implikasi teoritis dan saran-saran bagi penelitian mendatang juga diuraikan pada bagian akhir dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas layanan, rasa percaya, nilai nasabah, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

SEMARANG
FEB UNDIP

Created with Print2PDF. To remove this line, buy a license at: http://www.software602.com/