

Studi mengenai kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah pada bank Muamalat Indonesia: suatu survey pada karyawan dan nasabah Bank Muamalat Indonesia

Adithya Abriansyah Afandi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=106151&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan kepuasan dan kinerja karyawan dalam konteks meningkatkan kualitas Pelayanan dan loyalitas nasabah bank syariah. Metode penelitian data dengan menggunakan kuesioner, statistik deskriptif dan teknik Path Analysis terhadap 100 responden sebagai sampel populasi penelitian (nasabah Bank Muamalat Indonesia di Jakarta), disimpulkan bahwa karyawan bank Muamalat tidak menunjukkan kepuasan kerja yang nyata, hal ini ditunjukkan dengan rata - rata nilai pada setiap dimensi hanya sebesar 3,1049. Penelitian juga menunjukkan kualitas pelayanan bank syariah bagi nasabah sudah cukup baik dengan rata - rata nilai setiap dimensi sebesar 4,2384. Namun nasabah tidak menunjukkan loyalitas yang nyata, hal tersebut ditunjukkan dengan nilai rata - rata pada setiap dimensi yang hanya sebesar 3,5629.

Dari hasil uji hipotesis pertama menunjukkan bahwa telah ditemukan pengaruh positif antara kepuasan kerja karyawan dengan kualitas pelayanan dengan nilai t sebesar 0,05, Menurut peneliti nilai regresi yang positif ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan secara nyata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Namun pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan relatif kecil, karena kurangnya kemampuan memecahkan masalah dan kurangnya pemenuhan kebutuhan hidup disebabkan gaji yang kurang memadai. Hasil uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa telah ditemukan pengaruh negatif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah dengan sebesar -0,07 dan tidak signifikan karena t sebesar -0,64. Menurut peneliti nilai R yang negatif dan tidak signifikan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Dimana kualitas pelayanan tidak menjadi variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah BMI.

This research aims to recognize relationship between the employee's satisfaction and their performance in the context of increasing service quality and loyalty of syariah bank's customers. From data research method using questionnaire, descriptive statistic and Path Analysis statistic on 100 respondent as a research samples (customer of Bank Muamalat Indonesia in Jakarta), it could be concluded that the employees of Muamalat bank did not show real work satisfaction, this matter was shown by the average value of every dimension which was only 3,1049. This research also shows that the quality of syariah bank for customers is good enough with average value for every dimension of 4, 2384 but the customers did not show the real loyalty; this matter was shown with average value for every dimension, which was only 3, 5629.

From the result of first hypothesis test showed that it has been found positive influence between employees work satisfaction with service quality with t value of 0, 05. According researcher, this positive regression value shows that the employees work satisfaction actually has positive and significant impact on service quality but the influence of work satisfaction on service quality is relatively small; the inadequate salary

because the less ability to solve problem and the less ability to fulfil] life needs causes it. The result of second hypothesis test showed that it has been found negative influence between service quality and customers loyalty with 13 value of -0,07 and not significant because t value of - 0,64. According researcher, this negative 13 value shows that quality service actually does not have influence on customer's loyalty. They for, the quality service cannot be the variable that influence on customers loyalty.</i>