

Analisis dampak kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada produk pembiayaan komersial unit usaha syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk = Analysis of the impact service quality toward customer loyalty through customer satisfaction on commercial financing products unit usaha syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk / Aprianto

Aprianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20350684&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui service quality/kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk, dan untuk mengetahui peran interaksi service quality/kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai moderating variable dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk. Metode analisa yang digunakan adalah metode Structural Equation Model (SEM) dengan jumlah responden sebanyak 114 yang tersebar dari seluruh wilayah Jabodetabek. Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk yang sedang memanfaatkan pembiayaan komersial Bank BTN Syariah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dan positif variabel service quality/kualitas pelayanan secara langsung terhadap variabel loyalitas nasabah Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Service quality/kualitas pelayanan memiliki peran yang besar dengan mendukung kepuasan nasabah dalam mempengaruhi loyalitas nasabah. Hal ini terlihat dari nilai koefisien kualitas pelayanan (servqual) dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yaitu sebesar 0,232, dan nilai signifikansi lebih besar dari 1,96. Sehingga peran interaksi service quality/kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai moderating variable dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero)Tbk cukup besar.

ABSTRACT

This study aims to determine service quality has a significant direct effect on customer loyalty Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk, and to determine the role of interaction of service quality and customer satisfaction as a moderating variable in influencing customer loyalty Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk. Analysis method used is the method of Structural Equation Model (SEM) with the number of respondents 114 were scattered from all over the Greater Jakarta area. Respondents in this study are customers Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk is utilizing commercial financing BTN Syariah. Results of this study indicate that there is a significant influence and positive service quality variabel directly toward the customer loyalty Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero),Tbk. Service quality has a major role in supporting the customer satisfaction influencing customer loyalty. This can be seen from the coefficient of service quality and customer satisfaction on customer loyalty that is equal to 0.232, and a significance value greater than 1.96. So that the role of interaction of service quality and customer satisfaction as a moderating variable in

influencing customer loyalty Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk big enough