

ABSTRAK

Alip Hirawan, NIM 261 408 009. 2012. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo*". Skripsi, Program Studi S - 1 Manajemen Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo. Dibawah bimbingan **Dra. Hj. Salm a Bowtha, M.Pd** selaku pembimbing I dan **Dra. Irina Popoi., S.Pd, M.Pd** selaku pembimbing II.

Adapun tujuan utama penelitian ini yakni untuk menganalisis dan mendeskripsikan sejauh mana pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah baik secara parsial maupun simultan. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah yang ada di lingkungan PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo yang berjumlah 504 orang. Sampel penelitian yaitu berjumlah 50 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* dan analisis data penelitian menggunakan *Analisis Regresi Linier Berganda*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Peningkatan Loyalitas Nasabah melalui Kualitas Pelayanan pada PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ditunjukkan koefisien determinasi $r^2 = 0.828$ atau sebesar 82,8% dan sisanya 17,2% dipengaruhi oleh faktor lain, Peningkatan Loyalitas Nasabah melalui Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah ditunjukkan oleh t_{hitung} masing-masing variabel yakni (*Responsiveness* = 6.182, *Reliability* = 4.045, *Assurance* = 2.928, *Tangibles* = 1.684, *Empathy* = 0.598). Hal ditunjukkan oleh hasil regresi dimana nilai β $X_1 = 0.520$, $X_2 = 0.894$, $X_3 = 0.613$, $X_4 = 0.240$, $X_5 = 0.043$. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan Kualitas Pelayanan yang tepat dan baik maka akan meningkatkan Loyalitas Nasabah PT. Bank Sinar Mas, Tbk. Cabang Gorontalo.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah*