

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BANK BRI UNIT LEMITO KECAMATAN
LEMITO KABUPATEN POHUWATO

Oleh
Satriana Ingriyani S. Ntuntu
NIM 931 412 179

Telah dipertahankan di depan penguji

Hari/tanggal : Rabu 04 Oktober 2017

Waktu : 10.00 - 11.00

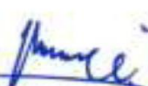
Penguji:

1. Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd, M.Si
Nip 19780504 200312 1003
2. Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si
Nip 19760704 200501 2002
3. Dr. Hapsawati Taan, S.T, M.M
Nip 19760201 200501 2004
4. Zulfia K Abdussamad, S.E, M.Si
Nip 19790925 200501 2001

1. 
2. 
3. 
4. 

Gorontalo, 2017
Dekan Fakultas Ekonomi




Imran Rosman Hambalin S.Pd, SE, MSA
Nip : 197008231999031005

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BANK BRI UNIT LEMITO KECAMATAN LEMITO
KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

SATRIANA INGRIYANI S. NTUNTU

931 412 179

Pembimbing I



Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd, M.Si

NIP. 19780504 200312 1003

Pembimbing II



Yulinda L. Ismail, S.Pd, M.Si

NIP. 19760704 200501 2002

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen



Hais Dama, SE, M.Si

NIP. 19730305 20012 1003

ABSTRAK

Satriana Ingriyani S. Ntuntu, Skripsi. Dengan judul penelitian " Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Lemito Kecamatan Lemito Kabupaten Pohuwato. Dibawah Bimbingan Bapak Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd, M. Siselaku pembimbing I dan Ibu Yulinda Ismail, S.Pd, M. Siselaku Pembimbing II.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Lemito Kabupaten Pohuwato. Dengan desain penelitian adalah Kuantitatif dengan alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Sederhana.

Hasil penelitian dan pembahasan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan terletak pada kategori yang cukup baik, hal ini mengindikasikan bahwa masih banyak hal-hal yang perlu dibenahi oleh pimpinan terkait dengan pelayanan yang berkualitas, hal-hal tersebut yakni mengenai indicator Tangibles, Competence dan Reliability. Pada variable loyalitas nasabah terletak pada kategori yang cukup baik, sehingga perlunya bagi Manajemen Bank BRI Unit Lemito untuk melakukan analisis lebih lanjut terkait dengan loyalitas nasabah agar penjualan produk perbankan dari Bank BRI Unit Lemito terus meningkat. Hal-hal yang perlu dibenahi yakni kemudahan pemberian modal usaha dan pemberian pinjaman konsumtif bagi nasabah lama. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis (H_0) yang diuji ditolak, dan sebaliknya hipotesis penelitian (H_1) yang diajukan diterima. Hal ini terlihat dari nilai hitung yang lebih besar dari nilai table baik pada taraf signifikan α sebesar 5%. Ini mengindikasikan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Unit Lemito Kabupaten Pohuwato. Nilai pengaruhnya sebesar 17,5%, hal tersebut terlihat dari koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya Kualitas Pelayanan dalam mencapai rasa puas bagi pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 82,5% dipengaruhi faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah yakni factor bauran pemasaran lainnya berupa produk dan promosi.

Dengan demikian penelitian ini hipotesisnya terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Unit Lemito Kabupaten Pohuwato secara signifikan.

ABSTRACT

Satriana Ingriyani S. Ntuntu. Skripsi. "The Influence of Service Quality towards Customer's Loyalty at BRI Bank in Unit of Lemito, Sub-district of Lemito, District of Pohuwato. Principal supervisor is Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd.,M.Si. and Co-supervisor is Yulinda Ismail, SE.,M.Si.

This research aims at investigating the influence of service quality towards customer's loyalty at BRI Bank in Unit of Lemito, District of Pohuwato. It is a quantitative research with Simple Linear Regression analysis.

Research findings and discussion reveal that service quality's category is quite good. This indicates that there are several things required to be fixed by leader regarding quality service. The things are about indicators of Tangibles, competence and reliability. In variable of customer's loyalty, it is in quite good category, thus further analysis regarding customer's quality for BRI Bank management in Unit of Lemito is needed in order to increase banking product sale of BRI Bank in Lemito Unit. The things that required to be fixed are easiness of giving venture capital and consumptive loan for old customer. Based on hypothesis test, the tested hypothesis (H0) is rejected and research hypothesis (H1) is accepted. It can be observed from calculated value that is higher than table value in significance level of 5%. This indicates that Service Quality significantly influences towards customer's loyalty at BRI Bank in Unit of Lemito, District of Pohuwato. Based on determination coefficient, value of influence is 17,5%. This reveals that service quality is important to achieve customer's satisfaction. Meanwhile, the remaining 82,5% is influenced by another factor and it is about other marketing mix factors namely production and promotion.

Therefore, research hypothesis is service quality significantly influences customer's loyalty at BRI Bank in Unit of Lemito, Sub-district of Lemito, District of Pohuwato.

