

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN BRITAMA PT. BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO), Tbk CABANG JEMBER**

**Imam Suroso  
Fakultas Ekonomi Universitas Jember**

*Abstract:* The study aimed at finding out and analyzing the effects of service quality, which included the components of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, on the customers' satisfaction and loyalty. The study was an explanatory (confirmatory) research. The samples of the study were taken by using *purposive sampling* technique. The collected data were computed by using *Analysis of Moment Structure* (AMOS) software and analyzed by using *Path Analysis*. The results showed that the service quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) had significant effects on the customers' satisfaction; the service quality did not have significant effects on the customer loyalty; and the customer satisfaction had significant effects on the customer loyalty.

*Keywords* : *Service Quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy), satisfaction, and loyalty*

#### **ABSTRACT**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan yang diantaranya bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan, dan loyalitas. Penelitian ini adalah penelitian *explanatory* (penelitian konfirmatori). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Metode penelitian ini adalah *Path Analysis* (analisis jalur) dengan menggunakan program *Analysis Of Moment Structure* (AMOS). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah; kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah; dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

*Key words* : Kualitas layanan (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati), kepuasan, dan loyalitas

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Sektor perbankan sangat penting bagi perekonomian Indonesia, karena sektor perbankan bertindak sebagai agen pembangunan. Perbankan merupakan suatu lembaga yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan perekonomian.

Sektor perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Kenyataan seperti