

**LAPORAN HASIL PENELITIAN
FUNDAMENTAL**



Pengaruh Teoritis Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Debitur Kredit Mikro Dan Kecil Di Kabupaten Jember

Peneliti :

Mohamad Dimyati

Moehammad Fathorrazi

Agus Priyono

(Sumber Dana : Penelitian Fundamental Tahun 2010, DIPA Universitas Jember NO.0106/023-04.2/XV/2010 Tanggal 31 Desember 2009)

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER

2010

Katalog Abstrak : A2010031

Pengaruh Teoritis Kualitas Layanan Dan Inovasi Produk Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Debitur Kredit Mikro Dan Kecil Di Kabupaten Jember

(Sumber Dana : Penelitian Fundamental Tahun 2010, DIPA Universitas Jember NO.0106/023-04.2/XV/2010 Tanggal 31 Desember 2009)

Peneliti : *Mohamad Dimiyati, Moehammad Fathorrazi, Agus Priyono (Fakultas Ekonomi Universitas Jember)*

ABSTRAK

Iklim persaingan yang ketat pada sektor jasa semakin membuat ketatnya pesaingan di sektor jasa perbankan. Persaingan ketat yang dihadapi oleh masing-masing lembaga perbankan memaksa pihak manajemen bank untuk memikirkan agar debiturnya tetap loyal. Perkreditan saat ini merupakan kegiatan/usaha bank yang secara dominan memberikan kontribusi tinggi terhadap pendapatan bank. Oleh karena itu para debitur tersebut harus mendapatkan perhatian yang baik dalam rangka membangun loyalitas debitur kepada bank. Bank memahami bahwa usaha mikro dan kecil merupakan segmen pasar yang cukup potensial bagi kredit perbankan (Bank Umum Nasional) dan usaha ini memiliki fleksibilitas dalam mengantisipasi dinamika dalam persaingan bisnis.

Penelitian ini merupakan kajian empirik dengan modl teoritis tentang pengaruh kualitas layanan dan inovasi produk terhadap kepercayaan dan loyalitas debitur kredit mikro dan kecil di Kabupaten Jember. Penelitian ini penting dilaksanakan, mengingat kualitas layanan, inovasi produk, kepercayaan dan loyalitas debitur bersifat dinamis, yaitu berubah menurut tuntutan debitur. Penelitian ini mengkaji pengaruh teoritis kualitas layanan dan inovasi produk terhadap kepercayaan dan loyalitas debitur kredit mikro dan kecil dengan model persamaan struktural dalam rangka untuk menciptakan loyalitas debitur kredit mikro dan kecil bank di Kabupaten Jember.

Populasi penelitian adalah seluruh debitur krdit mikro dan kecil bank di Kabupaten Jember. Debitur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah individu yang mengambil produk kredit mikro dan kecil pada lembaga keuangan bank di Kabupaten Jember. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan program AMOS versi 5.0 dan SPSS for window versi 14.

Variabel-variabel yang dianalisis di kelompokkan menjadi : variabel eksogen (Kualitas Layanan), variabel endogen intervening (Kepercayaan Debitur), dan variabel endogen terikat (Loyalitas Debitur).

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa :

- a. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan nasabah.
Hasil ini memberikan dukungan terhadap hipotesis pertama yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah;
- b. Inovasi produk berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan debitur.
Hasil ini memberikan dukungan terhadap hipotesis kedua yang menyatakan bahwa inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah;
- c. Kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.
Hasil ini memberikan dukungan terhadap hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
- d. Inovasi produk berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.
Hasil ini tidak memberikan dukungan terhadap hipotesis keempat yang menyatakan bahwa inovasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah;
- e. Kepercayaan nasabah berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah;

Kata Kunci : *debitur, variabel-variabel*