

ABSTRAK

Globalisasi perdagangan dunia mengakibatkan perubahan yang cepat pada lingkungan bisnis. Oleh karena itu setiap perusahaan yang ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya haruslah dapat menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada dan harus memiliki keunggulan kompetitif. salah satu cara untuk meningkatkan daya saing adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan, karena dengan kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Banyak cara untuk mengukur kualitas pelayanan, dalam penelitian ini menggunakan metode pengukuran baru untuk mengukur kualitas pelayanan bagi industri Perbankan yang disebut Banking Service Quality (BSQ). Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari dan menganalisis pengaruh BSQ (Keefektifan dan Jaminan, Akses, Keterwujudan, Keandalan). secara parsial dan simultan terhadap Kepuasan serta dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah PT. BNI Syariah Jember untuk mengenali variabel yang paling dominan terhadap PT. BNI Syariah Jember. Populasi penelitian adalah nasabah tabungan dan pinjaman PT. BNI Syariah Jember, diambil 105 sampel. Uji statistik yang digunakan adalah uji validitas dengan product moment, uji reliabilitas dengan alpha cronbach, analisis regresi, uji t untuk menyelidiki hipotesis penelitian. Hasil uji hipotesis dengan analisis regresi menunjukkan Variabel keefektifan dan jaminan serta keterwujudan masing-masing memiliki koefisien regresi sehingga secara parsial variabel tidak berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, untuk variabel Akses, dan keandalan memiliki nilai koefisien regresi secara parsial variabel memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil uji t menunjukkan bahwa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati telah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. BNI Syariah Jember. Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan meningkatkan kualitas BSQ

Kata Kunci : Banking Service Quality Dimensions (BSQ), kepuasan nasabah dan Loyalitas nasabah.

ABSTRACT

The globalization of world trade has resulted in rapid changes in the business environment. Therefore every company that wants to maintain its survival must be able to adjust to the changes that exist and must have a competitive advantage. One way to improve competitiveness is by improving the quality of service, because with good service quality then customer satisfaction will be achieved. Many ways to measure the quality of service, in this study using a new measurement method to measure the quality of service for the banking industry called Banking Service Quality (BSQ). This study aims to study and analyze the influence of BSQ (Effectiveness and Guarantee, Access, Embodiment, Reliability). Partially and simultaneously to Satisfaction and its impact on Customer Loyalty PT. BNI Syariah Jember to recognize the most dominant variable to PT. BNI Syariah Jember. The research population is the savings and loan customers of PT. BNI Syariah Jember, taken 105 samples. Statistical test used is validity test with product moment, reliability test with alpha cronbach, regression analysis, t test to investigate research hypothesis. The result of hypothesis test with regression analysis shows that the variables of effectiveness and assurance as well as their respective embodiments have regression coefficients so that the partial variable has no significant effect on customer satisfaction, for Access variables, and reliability has the value of regression coefficient in partial variable gives significant influence to satisfaction customer. The t test results show that physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy have simultaneously significant effect on customer satisfaction. Therefore, there is influence between the quality of service to customer satisfaction at PT. BNI Syariah Jember. Customer Satisfaction has a significant effect on Customer Loyalty by improving the quality of BSQ

Keywords: *Banking Service Quality Dimensions (BSQ), customer satisfaction and Customer Loyalty.*