

Tipe Koleksi: UHAMKA - Tesis MM

Pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan hubungan baik terhadap loyalitas nasabah tabungan pada PT.BAnk BPD Jateng cabang Slawi

Sudaryo

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=40950&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Sudaryo. Pengaruh Tingkat Suku Bunga, Kualitas Pelayanan dan Hubungan Baik Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi. Tesis. Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA. 2004.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memperoleh informasi tentang loyalitas nasabah pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi. Disamping itu juga diteliti faktor lain yang mempunyai kaitan dengan loyalitas nasabah yaitu tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan hubungan baik yang ada pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi. Hipotesisi yang diuji sebagai berikut : (1) Terdapat pengaruh positif antara tingkat suku bunga terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi. (2) Terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi, (3) Terdapat pengaruh yang positif antara hubungan baik terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi, (4) Terdapat pengaruh positif antara tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan hubungan baik bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey. Populasi adalah nasabah penabung pada PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi periode tanggal 31 Desember 2003 yang berjumlah 15.559 orang. Sampel diambil sebanyak 100 nasabah. Instrumen penelitian diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Reliabilitas dihitung dengan rumus Pearson atau Korelasi Product Moment. Hasil uji coba menunjukkan bahwa reliabilitas masing-masing instrumen adalah sebagai berikut : tingkat suku bunga r hitung = 0.7808, kualitas pelayanan r hitung = 0.9347, hubungan baik r hitung = 0.8387 dan loyalitas nasabah r hitung = 0.7628. Analisis data menggunakan rumus korelasi dan regresi.

Hasil penelitian menyimpulkan sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama menyatakan terdapat pengaruh yang positif antara tingkat suku bunga (X_1) dan loyalitas nasabah (Y) dan pernyataan tersebut dapat diterima. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai r hitung sebesar 0,7096 sedangkan nilai r Lain/ dengan taraf signifikansi 0,05 (0,1950) ternyata memiliki nilai yang lebih besar.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara kualitas pelayanan (X_2) dan loyalitas nasabah (Y) dan dapat diterima. Dalam hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai r hitung sebesar 0,8191 yang lebih besar dari nilai r tabel dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (0,1950).
3. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara hubungan baik (X_3) dan loyalitas nasabah (Y) dan dapat diterima. Dalam hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai r hitung

sebesar 0,6877 yang lebih besar dari nilai r tabel dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (0,1950).

4. Hipotesis ke empat, terdapat pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan dan hubungan baik secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah dan pernyataan tersebut dapat diterima. Dimana nilai korelasi ganda $R = 0,8373$ dan nilai regresi berganda $\hat{Y} = 0,2298 + 0,0566 X_1 + 0,01751 X_2 + 0,1908 X_3$. Hasil t hitung sebesar (0,5947)X1 ; (6,5570) X2 ; (2,5570) X3 lebih besar dari nilai t tabel dengan taraf signifikansi 0,05 sebesar 1,980 dan uji F (75,0602) yang lebih besar dari nilai F tabel dengan taraf signifikansi 0,05 sebesar (2,7000).

Dengan diketahuinya pengaruh kualitas pelayanan yang lebih besar daripada pengaruh tingkat suku bunga dan hubungan baik, maka diharapkan pihak PT. Bank BPD Jateng Cabang Slawi lebih menitikberatkan pada peningkatan kualitas pelayanan pada para nasabah, sehingga masyarakat akan lebih memilih menjadi nasabah PT. Bank BPD Jateng.