

ABSTRAK

Pengaruh Responsivitas dan Empati Sebagai Dimensi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Simpang Empat

Awidra Seprianto

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh responsivitas dan empati sebagai dimensi kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Simpang Pasaman Barat. Latar belakang dilakukannya penelitian ini karena masih terdapat nasabah yang merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Cabang Simpang Empat Pasaman Barat sehingga jika hal ini tidak direspon akan berdampak terhadap loyalitas nasabah menjadi menurun. Ketidak loyalitasan nasabah tersebut diasumsikan salah satunya dipengaruhi oleh faktor responsivitas, empati dan kepuasan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Cabang Simpang Empat Pasaman Barat sampai tahun 2015. Pengambilan sampel menggunakan *Taro Yamane* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Kuota Sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan skala pengukuran skala likert dan didukung dengan studi dokumentasi. Batas reliabilitas item α Cronbach $\geq 0,6$ data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik *analisis Path*.

Hasil uji hipotesis membuktikan bahwa terdapat pengaruh responsivitas, empati dan kepuasan nasabah secara langsung terhadap loyalitas nasabah, masing-masing kontribusi pengaruh yang diberikan adalah 39,1%, 49,1% dan 7,1%. Terdapat pengaruh responsivitas secara signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Pengaruh total yang diberikan responsivitas terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebesar 39,2%. Terdapat pengaruh empati secara signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Pengaruh total yang diberikan empati terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebesar 9,1%.

ABSTRACT

Effect of Responsiveness and Empathy as Dimensional of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in BRI Bank Branch Simpang Empat

Awidra Seprianto

The purpose of this study is to determine the effect of responsiveness and empathy as the dimensions of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in Bank BRI Branch Simpang Empat West Pasaman. The background of this study because there are customers who were not satisfied with the services provided by Bank BRI Branch Simpang Empat West Pasaman so if it does not respond will have an impact on decreasing of customer loyalty. The lack of such customer loyalty was assumed as one of which is influenced by factors responsiveness, empathy and satisfaction. The population in this study are all customers of Bank BRI Branch Simpang Empat West Pasaman until 2015. Sampling using *Taro Yamane* with quota sampling technique was used in this study. Collecting data in this study was using a questionnaire with Likert scale measurement scale and supported by documentation. *Cronbach alpha* reliability limits item $\geq 0,6$ of data obtained and analyzed by using path analysis techniques.

Hypothesis test results prove that there is influence responsiveness, empathy and customer satisfaction directly on customer loyalty, each contributing influence exerted was 39.1%, 49.1% and 7.1%. There is a significant influence responsiveness to customer loyalty through customer satisfaction. The net effect is given responsiveness to customer loyalty through customer satisfaction of 39.2%. There is a significant effect of empathy on customer loyalty through customer satisfaction. The net effect is given empathy toward customer loyalty through customer satisfaction by 9.1%.