

ABSTRAK

Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasaba pada PT.BPR Prima Angurah Cabang Padang

Oleh: Reyhanil Fandri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, dan membuktikan seberapa besar pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada PT.BPR Prima Angurah Cabang Padang.

Jenis penelitian ini adalah kausatif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menganalisis pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang. Sedangkan sampelnya diambil dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah 150 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *Cluster Sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan induktif melalui analisis linear berganda dengan menggunakan program SPSS versi 23.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, 2) Daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,000 < 0,05$, 3) Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,017 < 0,05$, 4) Empaty berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,002 < 0,05$, 5) Bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,025 < 0,05$, 6) Keandalan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,012 < 0,05$, 7) Daya tanggap berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,027 < 0,05$, 8) Jaminan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,008 < 0,05$, 9) Empaty berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,043 < 0,05$, 10) Bukti fisik berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,042 < 0,05$, 11) Kepuasan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Prima Mulia Anugrah Cabang Padang dengan $\text{sig} = 0,0432 < 0,05$.