ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Cab. A. Yani Kota Padang

Oleh : Fransiska Agusti/2014

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kepusan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Cab. A. Yani Kota Padang. Jenis penelitian ini adalah kausatif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Cab. A. Yani Kota Padang yang terdaftar sebagai nasabah di cab. A. Yani baik yang masih aktif ataupun yang pasif. Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *Purposive Sampling* dan penentuan ukuran sampel menggunakan pendapat Slovin. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan induktif melalui analisis jalur (*Path Analysis*). Hipotesis diuji dengan uji F dan uji t pada $\alpha = 0,05$. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh langsung sebesar 8,2% terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Cab. A. Yani Kota Padang, (2) Kepuasan berpengaruh langsung sebesar 8,4% terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Cab. A. Yani Kota Padang, (3) Kualits pelayanan berpengaruh sebesar 0,679 terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Cab. A. Yani Kota Padang. Sedangkan 84,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka disarankan kepada pihak Bank BNI Cab. A. Yani Kota Padang untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelyanan yang diberikan kepada nasabah baik itu antar personal dari karyawan perusahaan ataupun kualitas dari perusahaan dan dapat menyesuaikan harapan yang tinggi nasabah dengan yang diberikan oleh pihak Bank BNI Cab. A. Yani Kota Padang kepada nasabah.