

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan atas Kualitas pelayanan dan Citra terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh.

Oleh : Tryan Joneri/2012

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap citra pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh, (2) pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh, (3) pengaruh citra terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal yang dilaksanakan dari bulan Mei sampai Juni 2012. Jenis data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh sebanyak 8.756 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan *Accidental sampling*. Penentuan sampel dilaksanakan dengan menggunakan rumus *Slovin*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pengujian instrument dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan program SPSS versi 17.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kepuasan atas kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap citra pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh. 2) kepuasan atas kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh. 3) citra memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh. Hasil analisis menunjukkan bahwa sumbangan kepuasan atas kualitas pelayanan dan citra terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh adalah sebesar 22,91%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan agar Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh tetap meningkatkan kepuasan atas kualitas pelayanan dan citra Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Payakumbuh agar nasabah tetap loyal dan tidak berpaling ke perusahaan lain.