

ABSTRAK

PREICILIA ANASTASYA WOWILING 2016 *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Merk Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. BPR Dinar Pusaka. Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi STIE MAHARDHIKA Surabaya. 103 hal.* Jurusan Ekonomi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi STIE MAHARDHIKA Surabaya. Pembimbing I Dr.H.Pompong B.Setiadi, SE.,MM , Pembimbing II Hj. Sri Rahayu, SE.,MM

Kepuasan nasabah ditentukan oleh citra merk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Nasabah selalu menilai suatu layanan yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan. Berdasarkan kenyataan tersebut peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra merk terhadap tingkat kepuasan nasabah PT. BPR Dinar Pusaka dikantor pusat Sidoarjo.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah kredit BPR Dinar Pusaka dikantor pusat Sidoarjo sebanyak 520 orang. Sedangkan ukuran sampel ditentukan menggunakan pengambilan sample secara acak sebanyak 84 orang. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari kualitas pelayanan dan citra merk sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat.

Metode pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Analisis data menggunakan analisis deskriptif persentase dan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan variabel citra merk memberikan pengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah.

Hasil analisis regresi diperoleh persamaan : $Y = 0,378 + 0,556X_1 + 0,289X_2$. Hasil uji diperoleh t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5,567 lebih besar dari t tabel = 1,66 dengan nilai sig = 0,000 < 0,05, dan untuk variabel citra merk diperoleh t hitung sebesar -2,526 dengan signifikansi 0,013 untuk variabel kepuasan nasabah diperoleh t hitung sebesar 5,154 lebih besar dari t tabel = 1,66 dengan nilai sig = 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan citra merk berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra merk terhadap kepuasan nasabah termasuk cukup besar (50,5%). Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan citra merk merupakan parameter-parameter yang dijadikan pertimbangan nasabah untuk menunjukkan tingkat kepuasan dalam menggunakan produk perbankan di BPR Dinar Pusaka, oleh karena itu pihak manajemen perusahaan hendaknya meningkatkan kualitas layanan terutama pada bantuan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan dan citra merk sehingga menjadikan konsumen menjadi loyal dan selalu memanfaatkan produk perbankan Dinar Pusaka.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen.