

Abstrak

Penelitian ini berjudul “Analisis *service performance* terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah tabunga Taplus PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama HR Muhamad Surabaya” bertujuan untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi loyalitas nasabah melalui kepuasan nasaban tabungan Taplus pada PT Bank Tabungan Negara Indonesia Surabaya. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan jenis penelitian kuantitatif dengan populasi nasabah tabungan Taplus sejumlah 1377, sedangkan sampel dengan rumus slovin didapat 93 responden.yang merupakan nasabah tabungan Taplus PT Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Utama HR Muhammad Surabaya. Alat uji yang digunakan untuk pengolahan data dengan menggunakan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji instrumen validitas menunjukkan semua item dinyatakan valid dengan r hitung diatas r table 0,2039. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai *cronbach alpha* diatas 0,60, hal ini berarti semua variabel reliabel. Setelah dilakukan pengujian atas hipotesis yang diajukan, maka diperoleh hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan secara parsial yaitu menunjukkan bahwa *service performance* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan taraf signifikan 0,048 dengan besaran pengaruh 2,008 .Kepuasan Nasabah berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan taraf signifikan 0,463 .dan besaran pengaruh 0,737, sedangkan *service performance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan taraf signifikan 0,00 dan besaran pengaruh 4,931, sedangkan *service permormance* terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah sebesar 0,0143.

Kata kunci : Service performance, Kepuasan nasabah, Loyalitas Nasabah.

Abstrac

This study, entitled "Analysis of service performance on loyalty through customer satisfaction Taplus savings PT Bank Negara Indonesia Main Branch Office HR Muhamad Surabaya" aims to determine the variables that affect customer loyalty through customer satisfaction Taplus savings at PT Bank Tabungan Negara Indonesia Surabaya. This study uses descriptive analysis and quantitative research with a population of 1377 Taplus savings customers, while the sample with the Slovin formula obtained 93 respondents. They are customers of Taplus savings at PT Bank Negara Indonesia, Tbk. HR Muhammad Main Branch Office Surabaya. The test tool used for data processing using SPSS software. The results showed that the results of the validity instrument test showed that all items were declared valid with r count above r table 0.2039. Reliability test results show that all variables have a Cronbach alpha value above 0.60, this means that all variables are reliable. After testing the proposed hypothesis, the results of the analysis of research data that have been done partially show that service performance affects customer satisfaction with a significant level of 0.048 with a magnitude of influence 2.008. Customer satisfaction has no significant effect on customer loyalty with a significant level of 0.463. and the magnitude of the effect is 0.737, while service performance has a significant effect on loyalty with a significant level of 0.00 and the magnitude of the influence is 4,931, while service performance on loyalty through customer satisfaction is 0.0143.

Keywords: Service Performance, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.