

## INTISARI

### **Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Sleman Yogyakarta**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Sleman Yogyakarta. Variabel kualitas pelayanan terdiri dari beberapa dimensi, yaitu dimensi wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*). Selain itu, pada variabel loyalitas juga terdapat beberapa dimensi yaitu, adanya transaksi berulang, merekomendasikan kepada orang lain, menggunakan jasa lain yang ditawarkan, dan tidak terpengaruh tawaran dari pesaing. Penelitian ini dilakukan di kantor PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Sleman Yogyakarta dengan menyebarkan kuesioner kepada 98 responden nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kantor cabang pembantu Sleman Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengujian instrumen penelitian dalam menguji keabsahan data menggunakan Uji Validitas dan untuk menguji konsistensi data menggunakan Uji Reliabilitas. Hasil analisis data penelitian menggunakan Uji Korelasi Spearman menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi wujud fisik (*tangibles*), kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan perhatian (*empathy*) berhubungan signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Bank BNI

## **ABSTRACT**

### ***Analysis Correlation of Service Quality on Customer Loyalty PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Sleman Yogyakarta***

*This research aims to analyze the correlation of service quality variables on customer loyalty PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Sleman Yogyakarta. Service quality variables have several dimensions, those are Tangibles, Reability, Responsiveness, Assurance and Empathy. Customer loyalty have several dimensions, those are eccuring transaction, recommend to the others, use all the services that be offered from the bank and not being affected from the competitors. This research was doing at the office of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Yogyakarta Sleman branche by spreading questionnaires to 98 respondents customers of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk branch offices Sleman, Yogyakarta. The sampling technique using simple random sampling. The research instrument for verifying data using validity test and to verifying of consistency of the data using the Reliability test. The results of data analysis using Spearman correlation test showed that the quality of care that includes physical form, reliability, responsiveness, assurance and attention significantly related to loyalty.*

*Keywords: Quality of Service, Customer Loyalty, BNI Bank*