UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH NILAI SOSIAL, NILAI FINANSIAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PADA LOYALITAS NASABAH BNI EMERALD
MAULA ADDAM JET J, Ike Janita Dewi, Dr., M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRAK

Seiring meningkatnya jumlah orang kaya di Indonesia dari tahun ke tahun, bank-bank di Indonesia dalam negeri maupun luar negeri membuat program khusus yang dikenal dengan sebutan *priority banking*. Tujuan dari penelitian ini adalah meneliti *priority banking* di Indonesia dari sisi konsumen melihat apa sebenarnya yang diinginkan oleh nasabah yang diteliti dari (*variable independent*) yaitu nilai sosial, nilai finansial, kualitas pelayanan, dan kepuasan (*variable intervening*) pada loyalitas (*variable dependent*). Objek Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia pada program *priority banking* yaitu adalah BNI Emerald. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *mix method* yang diawali dengan kualitatif yaitu wawancara dengan pengolahan data menggunakan *content analysis*. Sumber diantaranya dua pegawai BNI Emerald dan juga nasabah BNI Emerald. Tujuan wawancara untuk mengetahui item-item nilai finansial mengacu pada *priority banking* di Indonesia yang nantinya digunakan dalam kuesioner pada kuantitatif. Pengolahan data pada kuantitatif menggunakan metode partial least square dengan program SMARTPLS 3.0 untuk melihat hubungan yang berbeda antar variabel. Kuesioner kemudian dikembangkan dan diberikan kepada sampel dari 50 pelanggan BNI Emerald. Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai sosial berpengaruh positif pada kepuasan, nilai finansial tidak berpengaruh pada kepuasan, kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan, dan kepuasan berpengaruh positif pada loyalitas.

Kata Kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Nilai Finansial, Nilai Sosial

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH NILAI SOSIAL, NILAI FINANSIAL, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPUASAN PADA LOYALITAS NASABAH BNI EMERALD
MAULA ADDAM JET J, Ike Janita Dewi, Dr., M.B.A.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

Along with the increasing number of rich people in Indonesia from year to year, banks in Indonesia inside the country and abroad create a special program known as priority banking .The purpose of this study is to research the priority banking in Indonesia from the consumer side to see what exactly is desired by the customers investigated from (variable independent) ie social value, financial value, service quality, and satisfaction (variable intervening) on loyalty (variable dependent). Object this research was conducted at PT. Bank Negara Indonesia on priority banking program is BNI Emerald. The method used in this research is a mix method that begins with qualitative interview with data processing using content analysis. Sources include two employees of BNI Emerald and also BNI Emerald customers. The purpose of the interview to know the items of financial value refers to the priority banking in Indonesia which will be used in the questionnaire on the quantitative. Quantitative data processing using partial least square method with SMARTPLS 3.0 program to see the different relationship between variables A questionnaire is, then, developed and administered to a sample 50 BNI Emerald customer. The results showed that social values have a positive effect on satisfaction, financial value has no effect on satisfaction, service quality have positive effect on satisfaction, and satisfaction have positive effect on loyalty.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Loyalty, Financial Value, Social Value