

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya keluhan nasabah bank BRI cabang Pandanaran Semarang yang mengindikasikan adanya ketidakpuasan nasabah serta adanya peningkatan jumlah nasabah yang menutup rekening selama tiga tahun terakhir 2009-2011.

Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh nilai nasabah dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah untuk menciptakan loyalitas nasabah BRI cabang Pandanaran Semarang. Sampel penelitian ini berjumlah 100 orang nasabah BRI cabang Pandanaran Semarang. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Jawaban responden kemudian dianalisis dengan regresi dua tahap menggunakan SPSS for Windows.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa variabel nilai nasabah dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi untuk BRI cabang Pandanaran Semarang dan penelitian selanjutnya.

Kata Kunci : Nilai Nasabah, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.