

ABSTRAKSI

Persaingan di dunia bisnis saat ini semakin ketat. Hal ini juga dirasakan para pelaku bisnis di bidang perbankan yang dituntut untuk mempunyai kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga mampu memberikan kepuasan nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, fitur produk, dan desain produk tabungan BritAma terhadap loyalitas nasabah bank BRI Cabang Pattimura Semarang. Pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling, dan menggunakan metode jenis accidental sampling. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Dan kemudian hipotesis dibuktikan dengan uji t, uji F, dan koefisiensi determinasi (R^2).

Hasil dari analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan diperoleh hasil yaitu,

$$Y = 0.306 X_1 + 0.433 X_2 + 0.274 X_3$$

Artinya bahwa semua variabel independen yaitu kualitas produk, fitur produk, dan desain produk mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah / konsumen. Variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah variabel fitur produk (0,433), diikuti oleh variabel kualitas produk (0,306), dan kemudian variabel desain produk (0,274). Semua variabel memiliki nilai signifikansi $<0,05$, yang artinya bahwa semua variabel independen signifikan terhadap variabel dependen atau lolos uji t dan uji F. Dan koefisien determinasi (adjusted R^2) yang diperoleh sebesar 0,503. Hal ini berarti 50,3% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, fitur produk, dan desain produk. Sedangkan sisanya yaitu 49,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata kunci : Loyalitas nasabah, kualitas produk, fitur produk, desain produk