

## ABSTRAKSI

Selama beberapa dekade ini, sektor perbankan telah mengalami perubahan yang sangat drastis dengan ditandai semakin ketatnya persaingan, menurunnya permintaan jasa pada sektor industri perbankan. Pada situasi dengan tingkat persaingan yang ketat tersebut nasabah seringkali tidak mempunyai loyalitas kepada suatu bank karena banyaknya tawaran yang diberikan kepada nasabah dan nasabah akan senantiasa memilih tawaran yang paling menguntungkan baginya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelayanan terhadap loyalitas nasabah dan strategi untuk mencapai keunggulan bersaing pada Bank Permata Cabang Yogyakarta. Masalah penelitian diajukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dari lima dimensi (*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, pengaruh kepuasan dan loyalitas terhadap keunggulan bersaing, serta pengaruh inovasi produk terhadap keunggulan bersaing.

Konsep yang digunakan adalah tentang manajemen strategi, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan, strategi kepuasan pelanggan, dan strategi untuk mencapai keunggulan bersaing.

Atas dasar ini diajukan model teoritis dengan 13 hipotesis untuk diuji dengan metode SEM. Sampel penelitian ini adalah 100 orang responden yang merupakan nasabah Bank Permata Cabang Yogyakarta.

Hasil analisis SEM memenuhi kriteria *goodness of fit index*, dimana nilai *chi-square* = 204.456, *probability* = 0.156 ( $\geq 0.05$ ), RMSEA = 0.08 ( $\leq 0.08$ ), GFI = 0.047 ( $\geq 0.90$ ), AGFI = 0.994 ( $\geq 0.90$ ), TLI = 0.991 ( $\geq 0.95$ ), CFI = 0.993 ( $\geq 0.95$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dari lima dimensi (*reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness*) terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Terdapat pengaruh antara kepuasan nasabah dan loyalitas terhadap keunggulan bersaing, serta terdapat pengaruh inovasi produk terhadap keunggulan bersaing pada Bank Permata Cabang Yogyakarta.

Saran yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini antara lain: Bank Permata sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanannya (misalnya dengan meningkatkan kemampuan, keramahan dan kesopanan Teller dan Customer Servicenya, meningkatkan kondisi fasilitas yang ada seperti kondisi ATM, area parkir, dan kemudahan menghubungi Bank Permata) menurut hasil kuesioner terbuka untuk mencapai loyalitas dan kepuasan nasabah. Dan juga untuk inovasi produk harus ditingkatkan melalui diversifikasi produk seperti tabungan dan kredit. Selain itu loyalitas dan kepuasan nasabah perlu ditingkatkan melalui sistem dan transaksi yang ada.

Kata Kunci: *reliability, assurance, empathy, tangibles, responsiveness*, kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah, inovasi produk, keunggulan bersaing.