

## ABSTRACT

Competition in banking is growing fast recently. This is based on the deregulation package done by the government. In Repelita IV, for the first time banking deregulation, which aim is to create new situation in Indonesia banking for stimulation the stabliment of the private banks, was carried out. With this condition, customers demand variated products, comfort and better service to give customers satisfaction that lead to customers loyalty. Suppose BNI doesn't have image as a strong and credible bank, the fictive L/C case which hit BNI will cause wide negative impact. Some customers will lose their trust to BNI. Eventually, it will decrease the customers loyalty to BNI, and they will begin to consider transferring their transaction to other bank. Therefore, this research objects to find out, understand and know to influence of service quality, especially in TAPLUS, to the customers loyalty, and to know the dominant variable in influencing the customers loyalty.

The sample used this research are 105 respondents with judgement sampling method. The research questionnaire uses 5 items scale which validity and reliability have been tested. To avoid unqualified and lost questionnaire, the researcher spread 150 questionnaire.

The analysis instrument used in this research is Multifactor Regression, by doing with t test and f test. The multifactor regression analysis concludes that the service quality influence the customers loyalty simultaneously, shown by  $f_{count}$  are 43.151 >  $f_{table}$  are 4.41. meanwhile, the partial regression analysis result with t test concludes that responsiveness variable is the dominant factor in influencing the customers loyalty.

Keywords : Service Quality, Customers loyalty

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait antara lain :

#### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi manajemen BNI pada umumnya, dan pada cabang Jatinegara pada khususnya mengenai respon pelanggan terhadap variabel jasa pelayanan yang ada, yang selanjutnya digunakan sebagai informasi atau alat ukur untuk menentukan kebijakan perusahaan di masa yang akan datang.

#### **2. Bagi penulis**

Penelitian ini digunakan menjadi sarana dalam pengembangan dan pengaktualisasikan pengetahuan teoritis yang diperoleh di bangku kuliah serta menjadi tambahan wawasan terhadap praktisi dunia perbankan khususnya.

#### **3. Bagi pihak yang berkepentingan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau sumber informasi tambahan serta menambah khasanah bacaan ilmiah.

### **2.1.6 Regresi Linier berganda**

Menurut Anto Dajan (1986), regresi linier berganda dipergunakan untuk menunjukkan hubungan dua atau lebih dua variabel independen yang dihubungkan dengan variabel dependen. Analisa regresi linier berganda didasarkan pada tiga asumsi, yaitu :

1. Distribusi probabilita bersyarat variabel dependen bagi serangkaian variabel independen mengikuti pola normal atau kurang lebih normal.
2. Distribusi bersyarat variabel dependen bagi tiap kombinasi variabel independen memiliki varians yang sama.
3. Nilai-nilai variabel dependen harus independen satu dengan yang lainnya.

Berdasarkan ketiga asumsi tersebut, persamaan regresi linier berganda dapat diturunkan atas dasar metode kuadrat minimum.

### **2.2. HIPOTESIS**

1. Ada pengaruh positif antara variabel pelayanan jasa terhadap loyalitas nasabah.
2. Variabel empati merupakan faktor yang dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah.

\_\_\_\_\_ (2001). *Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elek  
Media Komputerindo

Hadi, Sutrisno. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen: Angka, Tes, dan Skala  
nilai dengan Basica*. Yogyakarta: Andi Offset

Tjiptono, Fandy. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Yamit, Zulian. (2002). *Manajemen Kualitas*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua.  
Yogyakarta: Ekonisia.

[www.freedom-institute.org](http://www.freedom-institute.org)

[www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)