

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA PT.BANK RIAU KEPRI CABANG SIAK

Roby Ben Saputra <sup>1)</sup>  
Alvi Purwanti Alwie <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Mahasiswa program Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Riau

<sup>2)</sup>Dosen pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Riau

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of service quality that consists of professionalism & skills, attitude & behavior, accessibility & flexibility, reliability & trustworthiness, service recovery, servicescape on customer satisfaction, the influence of customer satisfaction on customer loyalty, and the impact of service quality through customer satisfaction on customer loyalty.*

*Research using the research object PT.Bank Riau Kepri branch Siak located in the city of Siak Sri Indrapura, as the object is always saving clients who transact savings over 3 years data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents. Analysis tools using multiple linear regression analysis.*

*The results showed that when the quality of service considered it will increase customer satisfaction, if customer satisfaction note it will increase customer loyalty and if the service quality through customer satisfaction, the customer will be considered more loyal. With increasingly improved service and result in increased customer satisfaction will make loyal customers using the products and services of PT. Bank Riau Kepri*

*Keywords : Service Quality, Costumer Satisfaction, Loyalty*

### PENDAHULUAN

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga keadaan ini menimbulkan bisnis perbankan yang kompetitif dan ketat. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting karena merupakan suatu *Profit Strategy* untuk memikat lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari berpindahnya pelanggan dan menciptakan keunggulan khusus. Kepuasan pelanggan tidak hanya mendukung bertahannya suatu perusahaan, tetapi juga bagaimana perusahaan tersebut berkembang. Pelayanan harus dilakukan terus menerus tanpa henti, karena bank bekerja berdasarkan prinsip kepercayaan, sehingga *value* itu menjadi penting. *Value* terbaik bisa membuat nasabah puas dan pada

akhirnya nasabah menjadi loyal (Supriyanto, 2003).

PT. Bank Riau Kepri merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah Provinsi Riau dan Provinsi Kepulauan Riau yang bergerak dibidang perbankan.

Perkembangan kantor PT. Bank Riau Kepri juga sejalan dengan perkembangan produk yang ditawarkan antara lain produk *saving* (tabungan) dan *loan* (kredit). Pada tahun 2011 terjadi pertumbuhan nasabah sebesar 482 orang, tahun 2012 terjadi penurunan nasabah sebesar 16 orang dan pada tahun 2013 terjadi penurunan sebesar 391 orang. Dari tabel dapat terlihat terjadi penurunan jumlah nasabah yang menabung di PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak dan penurunan ini sangat signifikan. Menurunnya jumlah nasabah juga berarti

semakin banyaknya rekening tabungan yang ditutup. Dengan menurunnya jumlah nasabah yang menabung juga menggambarkan semakin berkurangnya loyalitas nasabah terhadap PT.Bank Riau Kepri. Semakin menurunnya loyalitas nasabah ini disebabkan semakin menurunnya kepuasan nasabah akan kualitas pelayanan yang diberikan bank. Hal ini dapat menyebabkan turunnya pendapatan PT.Bank Riau Kepri dalam menghimpun dana pihak ketiga. Dana pihak ketiga ini sangat berguna bagi bank untuk meningkatkan penyaluran kredit perbankan.

Dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2013 terjadi penurunan jumlah nasabah tabungan Sinar yang loyal. Hal ini terjadi karena banyaknya tabungan yang ditutup. Berkurangnya nasabah yang menabung ini menunjukkan berkurangnya kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini yang menjadi masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *professionalism & skills, attitude & behavior, accessibility & flexibility, reliability & trustworthiness, service recovery, servicescape* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak?
2. Bagaimanakah pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak?
3. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak?

#### Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk analisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari

*professionalism & skills, attitude & behavior, accessibility & flexibility, reliability & trustworthiness, service recovery, servicescape* terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak.

2. Untuk analisis pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak.
3. Untuk analisis pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

#### 1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan kesempatan baik dalam menerapkan teori, khususnya teori dibidang operasional kedalam dunia praktek yang sebenarnya dan untuk mengembangkan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian

#### 2. Bagi PT. Bank Riau Kepri :

- a. Memberikan sumbangan pemikiran bagi PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak dalam hubungannya dengan jasa pelayanan perbankan.
- b. Sebagai input atau bahan masukan untuk perbaikan kinerja pelayanan guna memenuhi kepuasan untuk mencapai loyalitas nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan perusahaan, sehingga dapat menentukan langkah – langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijaksanaan dimasa akan datang

#### 3. Bagi Pihak lain

- a. Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan
- b. Sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dibidang

operasional umumnya atau tentang kualitas pelayanan.

### KERANGKA TEORI

Gronross (1988) dalam Fandy Tjiptono (2000) yang menyatakan bahwa ada tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas jasa yakni berhubungan dengan hasil (*outcome-related*), berhubungan dengan proses (*process-related*), dan berhubungan dengan citra (*image-related*). Pengertian kepuasan maupun ketidakpuasan nasabah menurut Day (Tjipto, 2004 :146) adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian, segel mengungkapkan bahwa kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan nasabah.

Sellness, Aydin dan Ozner, Ranaweera dalam Ari Wijayanti (2008) menyebutkan atribut kepuasan pelanggan dibentuk oleh indikator – indikator yang meliputi pertanyaan yang memiliki *experience*, *expectation* dan *overall satisfaction*.

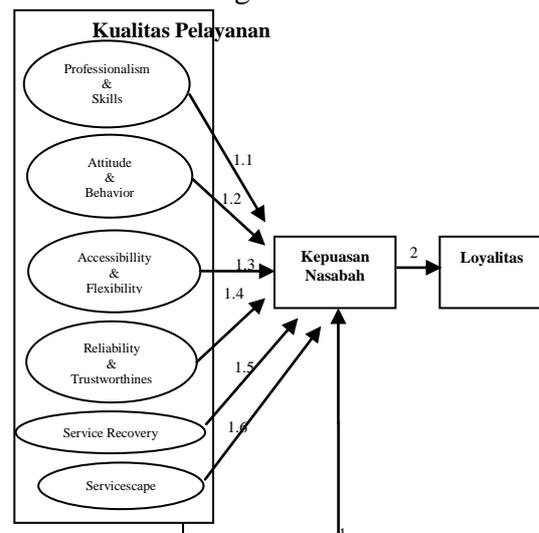
- a. *Experience* : Indikator yang menunjukkan kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan.
- b. *Expectation* : Indikator yang menunjukkan kesesuaian produk atau jasa yang ditawarkan dengan pengharapan pelanggan sebagaimana dipersepsikan oleh pelanggan.
- c. *Overall Satisfaction* : Indikator yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap penyedia jasa pelayanan secara keseluruhan.

Menurut Tjiptono (2004), loyalitas adalah sebagai pembelian ulang suatu

merek secara konsisten oleh pelanggan. Menurut Lupiyadi dalam Ari Wijayanti (2008), konsumen yang loyal akan menunjukkan ciri – ciri sebagai berikut :

- a. *Repeat* : Apabila konsumen membutuhkan produk atau jasa akan membeli produk tersebut pada perusahaan tersebut.
- b. *Retention* : Konsumen tidak terpengaruh kepada pelayanan yang ditawarkan oleh pihak lain.
- c. *Refferal* : Jika produk atau jasa baik, konsumen akan mempromosikan kepada orang lain, dan jika buruk konsumen diam dan memberitahukannya pada pihak perusahaan.

Gambar 1. Kerangka Penelitian



Atas dasar perumusan masalah, tujuan penelitian dan konsep kerangka pemikiran di atas, maka dapat dikemukakan suatu hipotesis penelitian ini secara umum yaitu :

Hipotesis I : Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak

- Hipotesis I.1 : *Professionalism & Skills* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak
- Hipotesis I.2 : *Attitudes & Behavior* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak
- Hipotesis I.3 : *Accesibility & Flexibility* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak
- Hipotesis I.4 : *Reliability & Trustworthines* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak
- Hipotesis I.5 : *Service recovery* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak
- Hipotesis I.6 : *Servicescape* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak
- Hipotesis II : Kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cab.Siak
- Hipotesis III : Kualitas Pelayanan melalui kepuasan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cab.Siak.

## **METODOLOGI**

Pada penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak yang berlokasi di Kota Siak Sri Indrapura Kabupaten Siak Provinsi Riau. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak yang sudah menabung minimal 3 tahun yang berjumlah 1124 orang sedangkan Sampel yang diambil dengan kriteria merupakan nasabah tabungan Sinar aktif yang selalu melakukan transaksi tabungan lebih dari 3 tahun antara lain penyetoran, penarikan dan pengiriman uang.. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *probability sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan teknik *simple random sampling*. jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang nasabah tabungan

Metode pengumpulan data dengan kuisisioner dan wawancara. Skala pengukuran menggunakan skala Likert. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan akan diberi skor penilaian dari 1 sampai dengan 5. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri:

- 1). Variabel bebas:
  - X1 (Kualitas Pelayanan)
    - X1.1 (*Professionalism & Skills*)
    - X1.2 (*Attitude & Behavior*)
    - X1.3 (*Accessibility & Flexibility*)
    - X1.4 (*Reliability & Trustworthines*)
    - X1.5 (*Service Recovery*)
    - X1.6 (*Servicescape*)
  - X2 (Kepuasan Nasabah)
- 2). Variabel terikat
  - Y (*Loyalitas*)

## **ANALISIS DATA**

### **Hasil Pengujian Hipotesis**

Teknik analisa data dengan Regresi Linear Berganda. Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi.

Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $0.05 \geq \text{sig}$  yaitu  $0.05 > 0.000$  oleh karenanya tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  artinya Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Tabel 1. Uji Regresi Hipotesis 1

Variabel Independen	Variabel Dependen	sig
Kualitas Pelayanan	Kepuasan Nasabah	0.000

Sumber : Data Olahan

Tabel 2. Uji Regresi Hipotesis 1.1 s/d 1.6

No	Variabel	Variabel Dependen	sig
1	Profesionalism & Skilss	Kepuasan Nasabah	0.036
2	Attitude & Behavior	Kepuasan Nasabah	0.901
3	Accessibility & Flexibility	Kepuasan Nasabah	0.158
4	Reliability & Trustworthines	Kepuasan Nasabah	0.228
5	Service recovery	Kepuasan Nasabah	0.389
6	Servicescape	Kepuasan Nasabah	0.041

Sumber: Data Olahan

Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $0.05 \geq \text{sig}$  yaitu  $0.05 > 0.036$  oleh karenanya tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$

artinya *Attitude & Behavior* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Tabel 3. Uji Regresi Hipotesis 2

No	Variabel	Variabel Dependen	sig
1	Kepuasan Nasabah	Loyalitas Nasabah	0.000

Sumber: Data Olahan

Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $0.05 \geq \text{sig}$  yaitu  $0.05 > 0.000$  oleh karenanya tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$

artinya Kepuasan Nasabah berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Tabel 4. Uji Regresi Hipotesis 3

Variabel Independen	Variabel Dependen	sig
Kualitas Pelayanan & Kepuasana Nasabah	Loyalitas Nasabah	0.046

Sumber : Data Olahan

Dari hasil tersebut terlihat bahwa  $0.05 \geq \text{sig}$  yaitu  $0.05 > 0.046$  oleh karenanya tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$  artinya Kualitas Pelayanan melalui

Kepuasan Nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Nasabah

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN** **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak**

Hasil penelitian memperlihatkan tingginya kualitas pelayanan pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak terutama pada sikap karyawan yang dapat menanggapi dengan serius dan fokus atas keluhan nasabah. Sikap karyawan yang peduli dengan nasabah merupakan hal terpenting yang dimiliki oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak dalam menjalankan bisnis perbankan. Dalam bisnis perbankan terutama PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak, cepat tanggap dan pemberian solusi yang tepat merupakan hal yang sangat paling diperhatikan oleh nasabah. Nasabah merespon dengan baik atas pelayanan yang diberikan PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak kepada mereka. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal menunjukkan bahwa secara garis besar nasabah PT. Bank Riau Kepri cabang Siak setuju dan memberikan penilaian terbaik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Riau Kepri cabang Siak. Indikator – indikator kualitas pelayanan ini menggambarkan pengaruh yang kuat terhadap kepuasan nasabah. Ada 2 indikator kualitas pelayanan yang paling berpengaruh dalam mewujudkan kepuasan nasabah yaitu *professionalism & skills* dan *servicescape*. Dengan tingginya tingkat pengaruh dari kedua indikator tersebut menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dan kondisi lingkungan kantor yang nyaman merupakan faktor penting serta menjadi perhatian khusus yang menyebabkan nasabah PT.Bank Riau Kepri cabang Siak merasa puas. Indikator kualitas pelayanan lainnya bukan tidak bagus tetapi yang menjadi

perhatian responden bahwa indikator *professionalism & skills* sangat dominan dalam mewujudkan kepuasan nasabah. Apabila kualitas pelayanan ini diperhatikan dan ditingkatkan dengan baik oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak maka semakin memperbesar efek kepuasan yang dirasakan nasabah. Hasil ini juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak sudah baik.

### **Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak**

kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas sejalan dengan hasil analisa deskriptif mengenai kepuasan nasabah dan loyalitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara garis besar nasabah PT. Bank Riau Kepri cabang Siak setuju dan merasa puas terhadap PT. Bank Riau Kepri cabang Siak. Kepuasan nasabah ini juga berpengaruh dengan terciptanya loyalitas yang tinggi. Indikator – indikator kepuasan nasabah ini menggambarkan pengaruh yang kuat terhadap loyalitas. Apabila kepuasan yang diterima nasabah dapat dipertahan dengan baik oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Hasil ini juga memperlihatkan bahwa nasabah PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak sudah merasa puas dengan yang diperolehnya dari penggunaan produk bank.

### **Pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak**

kualitas pelayanan melalui kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas sejalan dengan hasil analisa deskriptif mengenai kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas. Hasil penelitian

ini menunjukkan bahwa secara garis besar nasabah PT. Bank Riau Kepri cabang Siak yang puas terhadap kualitas pelayanan PT. Bank Riau Kepri cabang Siak akan merasa loyal. Indikator – indikator kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah ini menggambarkan pengaruh yang kuat terhadap loyalitas. Apabila kualitas pelayanan ditingkatkan untuk mencapai kepuasan yang diterima nasabah dapat dipertahankan dengan baik oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak maka semakin meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Hasil ini juga memperlihatkan bahwa nasabah yang puas dengan pelayanan PT. Bank Riau Kepri cabang Siak akan menciptakan loyalitas. Loyalitas ini akan berdampak kepada nasabah seperti akan.

Kesimpulan Hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima. Penelitian yang dilakukan ini mendukung penelitian terdahulu antara lain : selalu menggunakan produk dan jasa PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak, menggunakan produk dan jasa lain yang ditawarkan oleh PT. Bank Riau Kepri cabang Siak serta tidak terpengaruh dengan produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank lain.

### **IMPLIKASI TEMUAN**

Pada hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa secara teoritis, penelitian ini secara keseluruhan mendukung beberapa teori yang telah disampaikan pada bagian awal penelitian . Dari hasil analisis dapat terlihat bahwa penelitian ini berhasil membuktikan hipotesis - hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Dari hasil analisis penelitian ini tampak bahwa penelitian ini mendukung teori atau hasil penelitian yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas.

Disamping hasil penelitian ini mendukung hasil dari penelitian-penelitian

sebelumnya akan tetapi beberapa hubungan kasual yang ada merupakan pengembangan dari model penelitian sebelumnya. Dimana penelitian ini menunjukkan dukungan penelitian Yenny Rachmawati Setiawan (2006), Hong Qin dan Victor R Prybutok (2007), Ferlina Ariyani (2008), R. Agustina Pribadi, Syuhada Sufian dan J.Sigiarto PH (2008 ), Riadh Ladhari, Ines Ladhari & Miquel Morales (2010).

Penelitian ini berhasil memperoleh bukti empiris bahwa variabel kualitas pelayanan dari dua dimensi , yaitu *Professionalism & Skill, Attitudes & Behaviuor , Accessibility & Flexibility, Reliability & Trustworthiness, Service Recovery, Servicescape* menjadi penentu tingkat kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak. Selanjutnya kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah. Berdasarkan atas temuan ini, maka beberapa implikasi kebijakan dapat diberikan antara lain adalah sebagai berikut :

1. Manajemen PT. Bank Riau Kepri cabang Siak untuk terus meningkatkan pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan ini dengan memperhatikan indikator kualitas pelayanan yang mempengaruhi secara signifikan terhadap kepuasan nasabah seperti meningkatkan kemampuan karyawan PT. Bank Riau Kepri cabang Siak dalam melayani nasabah dan meningkatkan kenyamanan kantor.
2. Manajemen PT. Bank Riau Kepri cabang Siak untuk terus meningkatkan kualitas produk dan jasa yang diberikan seperti memberikan kemudahan pada nasabah dalam transaksi perbankan, menambah fasilitas produk dan jasa bank yang digunakan nasabah serta memperhatikan keinginan nasabah terhadap produk yang mereka inginkan. Upaya peningkatan ini dengan

memperhatikan indikator kepuasan nasabah yang mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas seperti meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk dan jasa PT. Bank Riau Kepri cabang Siak yang dinikmati nasabah serta menyesuaikan produk yang dimiliki dengan keinginan..

3. PT.Bank Riau Kepri cabang Siak untuk selalu menjaga loyalitas nasabah dengan memenuhi keinginan nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank dan menciptakan rasa memiliki yang kuat bagi nasabah. Jika kualitas pelayanan tinggi maka kepuasan nasabah akan bertambah dan meningkatkan loyalitas. Dengan meningkatnya loyalitas nasabah maka yang mereka lakukan adalah merekomendasikan kepada orang lain hal – hal positif yang berdampak pada meningkatnya jumlah tabungan dan tetap bersedia menabung di bank tersebut serta tidak berpindah ketempat penyimpanan uang lainnya.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang ditunjukkan dari hasil analisa deskriptif dan analisa statistik menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang tinggi. Indikator – indikator kualitas pelayanan seperti memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan, memecahkan masalah pelanggan secara professional, karyawan kontak memperhatikan pelanggan, berusaha memecahkan masalah pelanggan secara spontan dan senang hati, pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah, fleksibel dalam menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan, pelanggan bisa mengandalkan penyedia jasa, karyawan dan sistemnya, bertindak demi kepentingan

pelanggan, mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan menemukan solusi yang tepat, kondisi fisik dan lingkungan service encounter lainnya mendukung jika terus ditingkatkan akan meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Kepuasan nasabah dapat meningkatkan atau menurunkan loyalitas. Hal ini terbukti dari hasil analisa yang membuktikan pengaruh kuat kepuasan nasabah terhadap loyalitas. Jika kepuasan nasabah ditingkatkan akan meningkatkan loyalitas. Indikator – indikator kepuasan nasabah jika diperhatikan dengan baik maka dengan sendirinya akan akan tercipta loyalitas yang menguntungkan bagi kelangsungan bank.

Kualitas pelayanan yang dijalankan dengan kepuasan nasabah akan sangat berpengaruh kepada loyalitas. Jika kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah diperhatikan secara bersama – sama maka akan meningkatkan loyalitas nasabah. Mengingat antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah merupakan dua tahap penting dalam menciptakan nasabah yang loyal. Memperhatikan kesimpulan penelitian ini, maka beberapa saran yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagi peningkatan peningkatan kualitas pelayanan, PT.Bank Riau Kepri cabang Siak perlu meningkatkan dan memperbaiki faktor – faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan seperti mempercepat proses transaksi di *teller*, melatih tenaga *costumer service* dan *teller* supaya cepat dalam memproses transaksi, memperbaiki kualitas fisik kantor seperti tempat parkir kendaraan dan toilet.

2. Bagi peningkatan kepuasan nasabah, PT Bank Riau Kepri

- cabang Siak perlu meningkatkan dan memperbaiki faktor – faktor yang mempengaruhi seperti mengurangi antrian nasabah dalam proses pembukaan rekening di *costumer service*, perbaikan sistem yang selalu *off line* yang menyebabkan nasabah kecewa dalam melakukan transaksi dan melibatkan nasabah dalam setiap even – even yang diadakan oleh PT. Bank Riau Kepri Cabang Siak.
3. Bagi peningkatan loyalitas nasabah, PT. Bank Riau Kepri cabang Siak perlu meningkatkan dan memperbaiki faktor – faktor yang mempengaruhi seperti memberikan hadiah menarik bagi nasabah yang banyak melakukan transaksi, menjaga kerahasiaan data dan keuangan nasabah serta memberikan prioritas utama kepada nasabah prima.
  4. Hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasikan untuk kasus di luar objek penelitian, karena hanya menggunakan objek nasabah PT.Bank Riau Kepri Cabang Siak.
  5. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk juga memasukkan dimensi kualitas pelayanan Gronross lainnya seperti *Imaged Related* .Dimana *Imaged Related* ini bisa menggunakan indikator *Reputation dan Credibility* untuk mengukur kualitas pelayanan .

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aristonandri, Prima. 2006. Marketing Research for Beginer. Panduan Praktis Riset Pemasaran bagi Pemula. Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta
- Hong Qin, Victor R Prybutok, University Of Nort Texas (2007) “*Perceived Service Quality in The Urgent Care Industry*”
- Jerome E, dkk. Edisi Kelima. 1993. Dasar – Dasar Pemasaran. Jakarta : Erlangga.
- Kasmir, SE.,MM.,2005. Pemasaran Bank, Edisi Pertama, Penerbit Prenada Media,Jakarta.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 1994. *Dasar – Dasar Pemasaran*. Jakarta.Prenhalindo
- Kotler, Philip. 2004. Edisi Milenium. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhalindo
- Lovelock, Christopher dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT.Indeks
- Pamitra, Teddy. 2001. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Peter Fisk (2006), buku “Marketing Genius”, ISBN 1-84112-681-0
- Peter, J. Paul dan Jerry C Olson. 1996. Edisi Keempat. *Consumer Behavior (perilaku konsumen dan strategi pemasaran)*. Jakarta
- Philip Kotler (2003), buku “Manajemen Pemasaran – Edisi Kesebelas – Jilid 1”
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1, Penerbit Erlangga (2009)
- Sugiyono (2010), *Metode Penelitian Bisnis*,Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2004. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 2. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Vita Ratnasari (2007), Laporan Penelitian “ Pengukuran Service Quality dan Relationship Quality terhadap Loyalitas Nasabah Bank dengan Pendekatan Struktural Equation Modeling”

- Hartono (2006), Jurnal, “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT.Bank Jateng Cabang Purworejo*”
- I Wayan Jaman Adi Putra (2012), Jurnal, “ *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Debitur Kredit Produktif (Studi pada Kantor Cabang BNI SKC Malang)* “
- Darmansyah (2011), Jurnal, “*Pengaruh Total Quality Service terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah di Bengkulu*”
- Duwi Priyatno, 2011, “ *Buku Saku Analisis Statistik Data SPSS*”, Jakarta : MediaKom.
- Sarjono, Haryadi dan Julianita, Winda, 2011, “ *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*”, Jakarta : Salemba Empat