

ABSTRAKSI

Nama : Puguh Budhi Parwanto
Nim : 04976073
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI LOYALITAS NASABAH BPR-
BKK UNGARAN
Pembimbing : Siti Sumiati, S.E, M.si

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang kegiatannya menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu. Larangan bagi BPR adalah menerima rekening giro serta melaksanakan kliring. Jangkauan wilayah operasi BPR juga sangat terbatas di kecamatan-kecamatan dan pedesaan saja. Menurut penelitian yang telah dilakukan pada BPR-BKK Ungaran yang berlokasi di Jl. Moh. Yamin no.11 Ungaran, dengan segala keterbatasan yang ada ternyata tidak memberikan banyak pengaruh terhadap nasabah dalam hal menyimpan dananya di BPR-BKK Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan jumlah nasabah yang semakin meningkat dari tahun ke tahun pada empat tahun terakhir.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka timbul suatu gagasan untuk mengadakan penelitian dengan judul : “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah BPR-BKK Ungaran”.

Pembatasan masalah didalam penelitian ini yaitu : Obyek penelitian adalah nasabah yang loyal terhadap deposito berjangka maupun tamades dengan kategori telah menjadi nasabah BPR-BKK lebih dari empat tahun. Variabel Pelayanan diukur dari penilaian nasabah terhadap : sikap dan perilaku karyawan bank, produk , tingkat bunga yang ditawarkan dan kecepatan serta ketepatan waktu dalam melayani nasabah. Variabel Fasilitas Penunjang diukur dari penilaian nasabah terhadap : manajemen bank, teknologi yang digunakan, fasilitas parkir, tata ruang dan keamanan. Variabel Lokasi diukur dari penilaian nasabah terhadap lokasi bank yang mudah dijangkau nasabah, dan lokasi yang terhindar dari kemacetan. Variabel Loyalitas diukur dari penilaian nasabah terhadap : pelayanan, fasilitas penunjang dan lokasi bank.

Berdasarkan uraian diatas maka permasalahan didalam penelitian ini adalah :

- Apakah pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.
- Apakah fasilitas penunjang mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.

- Apakah lokasi bank mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.

Sedangkan tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- Pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.
- Pengaruh yang signifikan antara fasilitas penunjang terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.
- Pengaruh yang signifikan antara lokasi bank terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran.

Hipotesis yang dikemukakan adalah ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap loyalitas, fasilitas penunjang terhadap loyalitas, lokasi terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran. Hipotesis tersebut dibuktikan dengan analisis statistik regresi berganda, determinasi, uji F dan uji t, dengan bantuan komputer program SPSS 6.0 *for windows*.

Dari hasil analisis uji validitas dan reliabilitas diperoleh koefisien korelasi untuk masing-masing item pertanyaan dalam variabel (r hitung) lebih dari 0,195 (r tabel), sehingga dapat dikatakan semua item pertanyaan yang diajukan adalah valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian.

Melalui hasil analisis dengan menggunakan Regresi Berganda diketahui persamaan : $Y = 0,212799 + 0,026024X_1 + 0,128006X_2 + 0,075381X_3$.

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 59,784 %, maka dapat dikatakan bahwa variabel pelayanan, fasilitas penunjang dan lokasi secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas sebesar 59,784% sedangkan sisanya sebesar 40,216% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk didalam penelitian diatas.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t_{test} dapat diketahui bahwa :

1. Uji t_{test} antara Pelayanan (X_1) dengan Loyalitas (Y).
Dari hasil analisis uji t_{test} dapat dilihat bahwa t hitung (2,241) > t tabel (1,98) maka dapat dikatakan signifikan, jadi terdapat pengaruh antara pelayanan (X_1) dengan loyalitas (Y).
2. Uji t_{test} antara Fasilitas Penunjang (X_2) dengan Loyalitas (Y).
Dari hasil analisis uji t_{test} dapat dilihat bahwa t hitung (7,930) > t tabel (1,98) maka dapat dikatakan signifikan, jadi terdapat pengaruh antara fasilitas penunjang (X_2) dengan loyalitas (Y).
3. Uji t_{test} antara Pelayanan (X_3) dengan Loyalitas (Y).
Dari hasil analisis uji t_{test} dapat dilihat bahwa t hitung (2,273) > t tabel (1,98) maka dapat dikatakan signifikan, jadi terdapat pengaruh antara lokasi (X_3) dengan loyalitas (Y).

Dari hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F_{test} diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan secara serentak antara pelayanan, fasilitas penunjang, lokasi terhadap loyalitas nasabah BPR-BKK Ungaran. Hal ini dibuktikan Bahwa F hitung (47,57108) > F tabel (2,68).