

ABSTRAKSI

Persaingan yang semakin kuat dalam industri perbankan menuntut tiap bank untuk meningkatkan kualitas dan nilai pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya agar dapat mempertahankan eksistensinya sebagai bank yang dapat memberikan kepuasan optimal kepada nasabah agar dapat menjaga kesetiaannya dalam menggunakan jasa bank (Rusdarti, 2004). Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci bagi keberhasilan bank sebagai sebuah perusahaan jasa, karena tidak ada yang lebih penting lagi bagi sebuah bank kecuali menempatkan masalah kepuasan dan loyalitas terhadap nasabah melalui pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah sehingga akan berpengaruh positif terhadap kinerja usaha.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Demak selama tahun 2010 yang diketahui berjumlah 1.475 nasabah. Adapun jumlah sampelnya adalah 100 nasabah BRI Cabang Demak yang sekurang-kurangnya telah menggunakan jasa BRI Cabang Demak selama 5 tahun. Semua variabel penelitian diukur dengan 5 point skala Likert. Variabel kualitas pelayanan, nilai pelayanan, dan loyalitas nasabah semuanya diukur dengan kriteria sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Analisis data dilakukan dengan path analisis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap nilai pelayanan. Nilai pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin besar nilai pelayanan yang akan diterima nasabah, sehingga semakin tinggi loyalitas nasabah BRI Cabang Demak.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, nilai pelayanan, loyalitas nasabah.