

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BKK DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Oleh
Ernawati *) dan Mulyono **)

ABSTRACT

PD BKK Gondangrejo Karanganyar a banking service providers, it is no wonder if the PD BKK Gondangrejo Karanganyar while respecting the quality of the services at this institution, because we know that the survival and success of service companies such as banking services to customera in an effort to improve customers satisfaction in improving customer loyalty. The puspose of this research is to analyze impact of service quality and satisfaction both directly and indirectly to the loyalty of customers. This research took place in PD BKK Gondangrejo Karanganyar with service quality, customers satisfaction and customer loyalty variable. Existing population in this research in this research is an exiting credit customers totaling 544 clients with total sample taken 139 sample, taken by random. Collecting data using questionnaires. Power analysis technigue used was path analysis. The result; 1) the quality of direct services have a significant impact on customer satisfaction; 2) the quality of direct services have a significant impact on customer loyalty; 3) satisfaction directly have a significant impact on customer loyalty; 4) Quality of service has no direct significant influence on customer loyalty through customer satisfaction.

Keywords: *service quality, customer satisfaction and loyalty*

*) *Dosen Program Magister Manajemen UNISRI*

***) *PD BKK Gondangrejo Karanganyar*

PENDAHULUAN

Perkembangan perekonomian yang terjadi baik di kota maupun di daerah kini telah menunjukkan perkembangan yang semakin pesat. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan baik yang berupa bank maupun non bank. Lembaga keuangan yang mempunyai peran sebagai penghimpun dana dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana dan menyalurkannya kembali kepada

masyarakat yang membutuhkan dalam berbagai bentuk kredit atau pinjaman sangat membantu perekonomian masyarakat. Kecamatan Gondangrejo yang merupakan sebuah kecamatan di yang letaknya memang masih jauh dari perkotaan keberadaan lembaga keuangan sangat dibutuhkan. Hal ini terbukti dengan mulai munculnya beberapa lembaga keuangan yang ada seperti Bank, Koperasi dan Badan Kredit Kecamatan (BKK). Keberadaan lembaga keuangan

ini sangat penting dalam menopang perekonomian masyarakat di Gondangrejo.

Perusahaan Daerah BKK Gondangrejo Karanganyar sebagai salah satu lembaga milik Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar yang bergerak di bidang pelayanan perbankan seperti halnya dengan lembaga-lembaga perbankan lainnya mempunyai peran dalam penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan penyaluran dana dalam bentuk kredit. Tujuan utama Pemerintah Daerah Kabupaten Karanganyar membentuk PD BKK Gondangrejo Karanganyar pada dasarnya adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan dana untuk pengembangan usaha masyarakat khususnya masyarakat kecil dan menengah di Gondangrejo.

Mengingat PD BKK Gondangrejo Karanganyar merupakan lembaga penyedia layanan jasa perbankan, maka tidak heran jika PD BKK Gondangrejo Karanganyar tetap memperhatikan aspek kualitas pelayanan yang ada di lembaga ini, karena kita tahu bahwa kelangsungan dan kesuksesan perusahaan jasa seperti jasa perbankan di PD BKK Gondangrejo ini sangat tergantung dengan kualitas pelayanan yang dimilikinya. Hal ini dilakukan untuk menjaga kelangsungan

bisnis yang dilaksanakannya.

Kualitas pelayanan perbankan yang diberikan oleh PD BKK Gondangrejo Karanganyar kepada nasabahnya mencakup peningkatan kualitas diberbagai aspek yang mendukung aktivitas pendidikan. Aspek-aspek yang mendukung kualitas pelayanan perbankan dapat dilihat dari: (1) Bukti langsung (*tangibles*) seperti fasilitas, perlengkapan, dan karyawan, serta sarana pendukung transaksi nasabah dengan pihak lembaga; (2) Keandalan (*reliability*) seperti kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan; (3) Daya tanggap (*responsiveness*) seperti keinginan pihak lembaga untuk membantu nasabah dalam memberikan pelayanan perbankan; (4) Jaminan (*assurance*) seperti jaminan keamanan nasabah untuk melaksanakan transaksi dengan PD BKK Gondangrejo Karanganyar; (5) Empati (*emphaty*) yang mencakup kemudahan yang diberikan oleh pihak PD BKK Gondangrejo Karanganyar dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik untuk memahami kebutuhan nasabahnya.

Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PD BKK Gondangrejo Karanganyar kepada nasabahnya merupakan upaya untuk

meningkatkan kepuasan nasabah dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di PD BKK Gondangrejo Karanganyar. Perasaan puas yang ada pada nasabah dalam memanfaatkan jasa perbankan di PD BKK Gondangrejo Karanganyar dapat tercapai apabila harapan dari nasabah dapat terpenuhi dengan pelayanan perbankan yang berkualitas yang diberikan oleh PD BKK Gondangrejo Karanganyar. Hal ini sesuai dengan prinsip dasar kepuasan pelanggan, bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila harapan dari pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang dikonsumsi oleh pelanggan (Nasution, 2001:45).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: (1) signifikansi pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah; (2) pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah; (3) pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah; (4) pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah PD BKK Gondangrejo Karanganyar.

Manfaat dari penelitian ini adalah: (1) Manfaat Teoritis, diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memberikan gambaran teori tentang upaya pemasaran dalam suatu organisasi

perbankan, dan menambah wacana kepustakaan sebagai referensi bagi penelitian yang akan datang dibidang yang sama; (2) Manfaat Praktis, diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi pihak PD BKK Gondangrejo Karanganyar untuk mengambil kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan akhirnya peningkatan loyalitasnya nasabah.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

Menurut James A. Fitzsimmons dalam Agus Sulastiyono (1999:35), menjelaskan bahwa pelanggan akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya, yaitu: (1) Reliabilitas (*Reliability*), kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan; (2) Responsif (*Responsiveness*), kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat waktu; (3) Kepastian/Jaminan (*Assurance*), pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri pada pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan

memiliki sifat respek terhadap pelanggan; (4) Empati (*Empathy*), memberikan perhatian individu pelanggan secara khusus. Dimensi *empathy* ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan pelanggan dan (5) Nyata (*Tangibles*), sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, fasilitas-fasilitas lainnya, seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

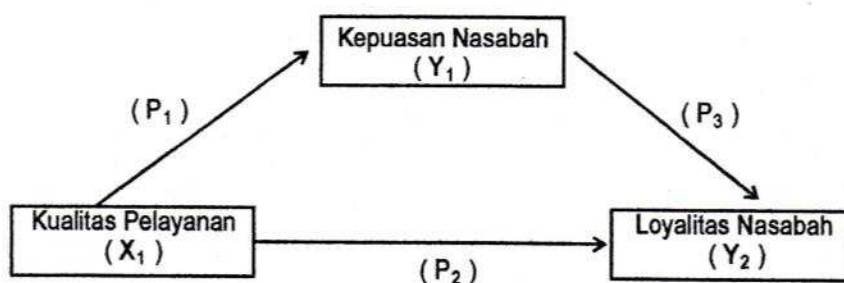
Menurut Kotler (2000:46), menerangkan bahwa "Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-

harapannya". Menurut Oliver (dalam Supranto, 2000:223), menerangkan bahwa "Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya".

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, Semakin tinggi kualitas menyebabkan semakin tingginya kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada perasaan atau kesan pelanggan terhadap suatu produk, setelah membandingkannya dengan produk lain (Kotler, 2000:36). Selain itu kepuasan juga sangat erat dengan loyalitas (Lovelock dan Wright (2007:133).

Hubungan antar variabel penelitian kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah, digambarkan sebagai berikut:

GAMBAR 1
Skema Kerangka Pemikiran Teoritis



HIPOTESIS

Hipotesis dalam penelitian ini adalah: (1) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah; (2) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah; (3) Kepuasan nasabah mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah; (4) Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah

melalui kepuasan nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar.

METODE PENELITIAN

Obyek dalam penelitian ini adalah nasabah kredit PD. BKK Gondangrejo Karanganyar. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah kredit yang terdiri dari nasabah kredit umum, kredit PNS, dan kredit usaha, jumlah populasi dapat dilihat pada tabel berikut.

TABEL 1
Jumlah Populasi Dan Sampel

No.	Jenis Kredit	Populasi	Sampel 25% X Populasi
1	Kredit Umum	224	56
2	Kredit PNS	158	40
3	Kredit Usaha	172	43
Jumlah		554	139

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari nasabah kredit yang terdiri dari kredit umum, kredit PNS dan kredit usaha pada PD. BKK Gondangrejo Karanganyar mengingat populasinya lebih dari 100, maka besarnya sampel yang diambil sebanyak 10-15% atau 20-25% (Suharsimi Arikunto, 2002:112). Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *purposive random sampling* (pengambilan sampel dengan tujuan tertentu atau kriteria tertentu, yaitu sampel dalam penelitian ini hanya nasabah kredit), dengan besarnya sampel sebesar 25% dari populasi, maka jumlah sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 138,5 atau dibulatkan sebanyak 139 sampel yang diambil secara random, dengan cara undian.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, data yang langsung dari responde dengan kuesioner tentang kualitas pelayanan, kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Sedang jenis data yang digunakan adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Untuk mengetahui ketepatan dan keakuratan metode pengumpulan data yang digunakan, maka digunakan uji validitas dengan *Pearson Correlation*

dan uji reliabilitas dengan *Cronbach Alpha*.

Karena analisis data menggunakan regresi, maka harus dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Multikolinieritas, Heteroskedastisitas dan Autokorelasi. Teknik analisis data adalah Analisis Jalur (*Path Analysis*). Tujuan analisis jalur dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y_2) melalui kepuasan nasabah (Y_1).

HASIL DAN PEMBAHASAN

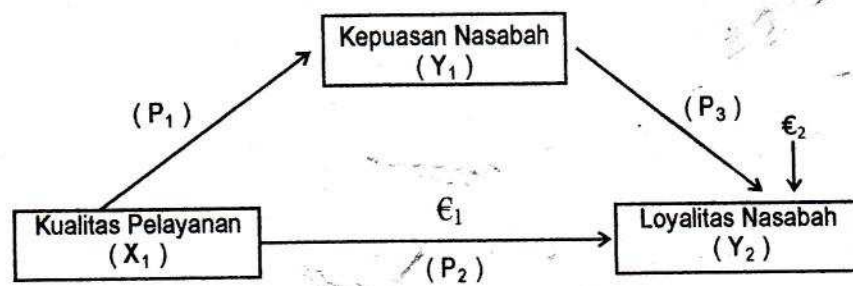
1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Hasil uji validitas untuk masing-masing pertanyaan per variabel, ternyata semua item valid karena $p\text{ value} < 0,05$ dan reliabel karena nilai *Alpha Cronbach* $> 0,60$
2. Uji Asumsi Klasik Dari hasil uji asumsi klasik, ternyata model regresi lolos uji Multikolinieritas, autokorelasi, Heteroskedastisitas dan uji Normalitas
3. Analisis Jalur Analisis jalur untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap loyalitas nasabah (Y_2)

melalui kepuasan nasabah (Y_1). Analisis jalur dalam penelitian ini dinyatakan dalam dua persamaan dan

diagram sebagai berikut:

$$Y_1 = bY_1X_1 + \epsilon_1$$

$$Y_2 = b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon_2$$



Untuk memperoleh 2 persamaan di atas, proses pengolahan data menggunakan program SPSS.

Langkah 1

1. Uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 10,232 dengan nilai probabilitas $0,000 < 0,05$; yang berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.
2. Melihat besarnya koefisien jalur p_1
Mengingat hasil uji pengaruh secara langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah signifikan, maka besarnya koefisien jalur p_1 dapat dilihat dari besarnya nilai *Standardized Beta* yaitu sebesar 0,680.

Langkah 2

1. Uji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah
Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 6,794 dengan nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$; yang berarti kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.
2. Uji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah
Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,942 dengan nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$; yang berarti kepuasan nasabah mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah
3. Melihat besarnya koefisien jalur p_2 dan p_3
Mengingat hasil uji pengaruh secara

langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah yang signifikan, maka besarnya koefisien jalur p_2 dapat dilihat dari besarnya nilai *Standardized Beta* yaitu sebesar 0,532. Sedangkan hasil uji pengaruh langsung kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah yang signifikan, maka besarnya koefisien jalur p_3 dapat dilihat dari besarnya nilai *Standardized Beta* yaitu sebesar 0,309.

4. Uji Ketepatan Model (Uji F)

Uji ketepatan model bertujuan untuk menguji apakah model yang dipilih dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sudah tepat untuk memprediksi loyalitas nasabah. Hasil uji menunjukkan besarnya nilai F hitung sebesar 91,133 dengan nilai probabilitas $(0,000) < 0,05$ berarti signifikan, yang artinya model yang dipilih yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah sudah tepat dan bisa memprediksi loyalitas nasabah.

5. Uji Hipotesis

a. H_1 : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar, karena nilai probabilitas sebesar

$0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis 1 yang berbunyi "Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar" terbukti kebenarannya.

b. H_2 : Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar, karena nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis 2 yang berbunyi "Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar" terbukti kebenarannya.

c. H_3 : Kepuasan nasabah mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar, karena nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian hipotesis 3 yang berbunyi "Kepuasan nasabah mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar" terbukti kebenarannya.

d. H_4 : Kualitas pelayanan

mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar.

Dari perhitungan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasaba, diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Hasil uji signifikansi ketiga koefisien jalur (p_1 , p_2 dan p_3) menunjukkan bahwa p_1 signifikan dengan nilai $p = 0,680$ dan p_2 signifikan dengan nilai $p = 0,532$, dan p_3 signifikan dengan nilai $p = 0,309$.
- 2) Dengan semua koefisien jalur dalam persamaan regresi ini signifikan, maka koefisien pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah diketahui nilai sebagai berikut:
 - a) Koefisien pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap

loyalitas nasabah, diperoleh nilai (p_2) sebesar 0,532.

- b) Koefisin pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah, diperoleh nilai sebesar ($p_2 + (p_1 \times p_3) = (0,532 + (0,680 \times 0,309)) = 0,742$. Sehingga dapat diketahui bahwa koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari pada pengaruh koefisien langsung ($0,742 > 0,532$), jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh secara tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah signifikan.

Hal ini berarti hipotesis 4 yang berbunyi "Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar" terbukti kebenarannya.

Implikasi Dan Kebijakan

1. Implikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh M. Zainudin (2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini juga mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Purwadi (2008) yang menerangkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari beberapa dimensi kualitas seperti *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Kotrler (2000:72), yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dibangun melalui kualitas pelayanan, dan nilai yang terdapat dalam inti pelayanan tersebut, untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar dapat ditingkatkan

melalui upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Di mana kualitas pelayanan yang ada dapat ditingkatkan dari aspek fisik (*tangibles*) seperti adanya pembangunan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan transaksi nasabah, aspek daya tanggap (*responsiveness*) yang menyangkut kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta penanganan keluhan atau kebutuhan nasabah, aspek keandalan (*reliability*) seperti kecepatan dan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar khususnya dalam pelayanan kredit, aspek jaminan (*assurance*) seperti adanya jaminan keamanan atas agunan yang diberikan oleh nasabah kredit, dan aspek kemudahan (*emphaty*) seperti kemudahan persyaratan yang harus diberikan nasabah dalam pengajuan kredit dan kemudahan proses persetujuan kredit pada PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan juga mempunyai pengaruh langsung

terhadap loyalitas nasabah PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Bambang Sri Budhy Raharjo (2008) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Kotler (2000:73), yang mengungkapkan istilah kuno yang digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian individu terhadap perusahaan atau organisasi dalam jangka waktu tertentu. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar dapat diupayakan dengan meningkatkan kepuasan nasabahnya, khususnya pada nasabah kredit dengan upaya mengetahui harapan dari nasabah, sehingga dapat dilakukan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah PD. BKK Gondangrejo Karanganyar. Hasil penelitian ini mendukung penelitian

yang dilakukan oleh Henri Dwi P. (2009) yang menerangkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari aspek *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty* mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik dalam berbagai aspek dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, karena akan memberikan kesan yang mendalam bagi pelanggan. Dengan adanya kesan yang mendalam, pelanggan akan selalu ingat dan bahkan seringkali memberikan referensi kepada orang lain. Peningkatan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui berbagai aspek dalam dimensi kualitas pelayanan seperti *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PD. BKK Gondangrejo Karanganyar berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah. Kondisi ini terbukti bahwa nasabah merasa puas dengan pelayanan yang ada di PD. BKK Gondangrejo Karanganyar sehingga membuat mereka loyal. Walaupun mereka memanfaatkan pelayanan

PD. BKK Gondangrejo Karanganyar hanya sebagai alternatif pelayanan perbankan yang mereka butuhkan dan bukan merupakan satu-satunya pelayanan perbankan yang mereka gunakan, karena masih terdapat pelayanan perbankan lainnya yang dimanfaatkan oleh nasabah, tetapi banyak nasabah yang loyal.

2. Kebijakan

Kualitas pelayanan yang ada dapat ditingkatkan dari aspek fisik (*tangibles*) seperti adanya pembangunan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan transaksi nasabah, aspek daya tanggap (*responsiveness*) yang menyangkut kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta penanganan keluhan atau kebutuhan nasabah, aspek keandalan (*reliability*) seperti kecepatan dan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar khususnya dalam pelayanan kredit, aspek jaminan (*assurance*) seperti adanya jaminan keamanan atas agunan yang diberikan oleh nasabah kredit, dan aspek kemudahan (*emphaty*) seperti kemudahan persyaratan yang harus

diberikan nasabah dalam pengajuan kredit dan kemudahan proses persetujuan kredit nasabah pada PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar. Selain itu untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah perlu upaya untuk mengetahui harapan dari nasabah yang ada, supaya dapat dihasilkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari keseluruhan analisis, dapat disimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah, Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah, Kepuasan nasabah mempunyai pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah dan Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah di PD. BKK Gondangrejo Karanganyar. Dengan demikian semua hipotesis terbukti kebenarannya.

Saran

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan

yang ada di PD. BKK Gondangerjo Kabupaten Karanganyar dapat ditingkatkan dari aspek fisik (*tangibles*) seperti adanya pembangunan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan transaksi nasabah, aspek daya tanggap (*responsiveness*) yang menyangkut kecepatan pelayanan yang diberikan kepada nasabah serta penanganan keluhan atau kebutuhan nasabah, aspek keandalan (*reliability*) seperti kecepatan dan kemudahan pelayanan yang diberikan oleh PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar khususnya dalam pelayanan kredit, aspek jaminan (*assurance*) seperti adanya jaminan keamanan atas agunan yang diberikan oleh nasabah kredit, dan aspek kemudahan (*emphaty*) seperti kemudahan persyaratan yang harus diberikan nasabah dalam pengajuan kredit dan kemudahan proses persetujuan kredit yang ada di PD. BKK Gondangrejo Kabupaten Karanganyar; (2) untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabahnya perlu upaya untuk mengetahui harapan dari nasabah yang ada. Dengan demikian akan dapat dihasilkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah; (3) Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui berbagai aspek dalam dimensi kualitas pelayanan

seperti *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *emphaty*, agar kualitas pelayanan yang ada dapat meningkat guna memberikan loyalitas yang tinggi kepada para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulastiyono, 1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Ammirullah, 2002, *Perilaku Konsumen*, Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suharsimi Arikunto, 2002, *Prosedur Penelitian Zsuatu Teknik Pendekatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bambang Sri Budhy R., 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pasien pada Puskesmas Jatisrono Kabupaten Wonogiri*. Dalam tesis Program Pasca Sarjana AUB. Surakarta.
- Basu Swasta dan Irawan, 1996, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty. Yogyakarta.
- Basu Swasta, 1996, *Azas-azas Marketing*, Liberty. Yogyakarta.
- Djarwanto dan Pangestu Subagyo, 1991, *Statistik Induktif*, Yogyakarta, BPFE UGM.
- Gaspersz, 2001, *Total Quality Management*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

- Gujarati, Damodar, 1995, *Ekonometrika Dasar*, Erlangga. Jakarta.
- HB. Sautopo, 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. UNS Press. Surakarta.
- Henri Dwi P., 2008. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di CV. Gunung Mas Refill Surakarta*. Dalam Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Surakarta. Surakarta.
- Heri Purnomo, 2007. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Comfort Inn Hotel Solo*. Dalam Skripsi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, Universitas Surakarta. Surakarta.
- Jonathan Sarwono, 2007. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis Dengan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 2000, *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI. Jakarta.
- Moenir, HAS., 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- M. Zainudin. 2009. *Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Di KUA Kecamatan Bangsari Jepara)*. Dalam Tesis Program Pasca Sarjana AUB. Surakarta :
- Nasution, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu*, Ghalia Indonesia. Jakarta.
- _____, 2000, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Alih Bahasa: AB, Susanto Edisi Pertama, Salemba Empat. Jakarta.
- Purbayu Budi Santosa, 2005, *Analisis Statistik dengan MS Exel dan SPSS*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Purwadi. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa (Studi Kasus Pada SMA Negeri Sumber Kabupaten Rembang)*. Dalam Tesis Program Pasca Sarjana, AUB. Surakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sugiyono, 2005, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta. Bandung.
- Supranto, 1998, *Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan*, Liberty. Yogyakarta,
- Supranto, 2000, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Sutrisno Hadi, 1992, *Metodologi Research I*, Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM. Yogyakarta.
- Staton, William, 1996, *Prinsip Pemasaran*, Erlangga. Jakarta.
- Widayat & Amirullah, 2002, *Riset Bisnis*, Graha Ilmu. Malang.