

ABSTRAK

Muhammad Yusuf (2018): Studi Komperatif Peran Customer Service dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah BSM dengan BNI di Kabupaten Indragiri Hulu

Penelitian ini dilatarbelakangi permasalahan adanya perbedaan dalam hal peran customer service dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah BSM dengan BNI. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Apakah ada peran yang signifikan customer service dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BSM?; (2) Apakah ada peran yang signifikan customer service dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BNI?; (3) Apakah ada perbedaan yang signifikan peran customer service pada BSM dengan BNI?; (4) Apakah ada perbedaan yang signifikan kepuasan nasabah BSM dengan BNI?; dan (5) Apakah ada perbedaan yang signifikan loyalitas nasabah BSM dengan BNI di Kota Rengat Kabupaten Indragiri Hulu?

Jenis penelitian ini adalah *fiel research* yaitu peneliti langsung turun kelapangan untuk mencari data dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian berjumlah 5325 orang nasabah BSM dan 7894 orang nasabah BNI dengan jumlah sampel 98 orang nasabah BNI dan 98 orang nasabah BSM. Teknik analisa data yang digunakan teknik korelasi berganda “F Anova” dan analisis komperatif “test t” dibantu dengan menggunakan program *Statistic Package for Social Science (SPSS) for Windows Release 20.0*.

Hasil penelitian ini adalah (1) Tidak terdapat peran yang signifikan customer service BSM dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BSM di Kota Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Hal ini didasarkan pada perhitungan hasil uji F Anova diketahui besar nilai F adalah 0,088 sedangkan besar signifikannya adalah 0,915 signifikan ANOVA sehingga $0,915 > 0,05$ maka dapat dinyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak; (2) Tidak terdapat peran yang signifikan customer service BNI dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah BNI di Kota Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Hal ini berdasarkan hasil pengujian F Anova diketahui besar nilai F adalah 2.579 sedangkan besar signifikannya adalah 0,081. signifikan ANOVA maka $0,081 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_a ditolak; (3) Terdapat perbedaan yang signifikan peran customer service BSM dengan BNI di Kota Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Hal ini didasarkan dari hasil uji tes “t” diketahui t_0 (2,456) lebih besar dari pada t_{tabel} (1,99); (4) tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan nasabah BSM dengan BNI di Kota Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Hal ini berdasarkan hasil uji tes “t” diketahui t_0 (0,866) lebih kecil dari pada t_{tabel} (1,99); (5) Terdapat perbedaan yang signifikan loyalitas nasabah BSM dengan BNI di Kota Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Hal ini didasarkan dari hasil uji tes “t” diketahui t_0 (2,897) lebih besar dari pada t_{tabel} (1,99). Perbedaan ini bisa saja terjadi pada BSM dan BNI sebab tinggi dan rendahnya loyalitas nasabah dipengaruhi oleh banyak faktor.

ABSTRACT

Muhammad Yusuf (2018): Comparative Studies between the Role of Customer Service and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in BSM and BNI in Indragiri Hulu Regency

This research is carried out based on the existence of difference in the role of customer service and satisfaction of customer loyalty in BSM and BNI. The formulation of the problems are: (1) Is there a significant role of customer service and customer satisfaction collectively on BSM customer loyalty?; (2) Is there any significant role of customer service and customer satisfaction collectively on BNI customer loyalty?; (3) Is there any significant difference in the role of customer service in BSM and BNI?; (4) Is there any significant difference between BSM and BNI customer satisfaction?; and (5) Is there any significant difference between BSM and BNI customer loyalty in Rengat City of Indragiri Hulu Regency?

It is a field research in which the researcher directly works in field to look for data by using quantitative approach. The population consisted of 5325 BSM customers and 7894 BNI customers. Then, 98 BNI customers and 98 BSM customers were taken as the samples. Data analyses were done by using multiple correlation techniques "F Anova" and comparative analysis "t-test", which were assisted by using the program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) for Windows Version 20.0.

The research results show that (1) there is no significant role between BSM customer service and customer satisfaction on BSM customer loyalty in Rengat City Indragiri Hulu Regency. This is based on the calculation of F test results that show Anova F value is 0.088 while its significance is 0.915 ANOVA significant so that $0.915 > 0.05$; and thus, H_0 is accepted and H_a is rejected; (2) there is no significant role of BNI customer service and customer satisfaction on BNI customer loyalty in Rengat City Indragiri Hulu Regency. This is based on the testing results of F Anova that show the F value is 2579 while its significance is 0.081 ANOVA significant so that $0.081 > 0.05$; and thus, H_0 is accepted and H_a is rejected; (3) there is a significant difference between customer service role of BSM and BNI in Rengat City of Indragiri Hulu Regency. This is based on the test result of the t-test which shows t_o (2.456) is greater than the t_{table} (1.99); (4) there is no significant difference between BSM and BNI customer satisfaction in Rengat City of Indragiri Hulu Regency. This is based on test result of t-test which shows t_o (0.866) is smaller than t_{table} (1.99); and (5) there is a significant difference between BSM customer loyalty and BNI in Rengat City of Indragiri Hulu Regency. This is based on the test result of the t-test which shows t_o (2.897) is greater than the t_{table} (1.99). This difference may occur in BSM and BNI because the high and low customer loyalty are influenced by many factors.

ملخص

محمد يوسف (2018) دراسة مقارنة في دور خدمة الصناديق ورضا الصارف نحو ولاء الصارف بمصرف BSM ومصرف BNI منطقة إندراجيري هيلير.

كان الدافع لهذا البحث هو تميز دور خدمة الصناديق ورضا الصارف نحو ولاء الصارف بمصرف BSM ومصرف BNI. أما حدود البحث فهي: (1) هل لدور خدمة الصناديق ورضا الصارف معا تأثير هام نحو ولاء صارف BSM؟ (2) هل لدور خدمة الصناديق ورضا الصارف معا تأثير هام نحو ولاء صارف BNI؟ (3) هل يوجد تميز هام لدور خدمة الصناديق بمصرف BSM ومصرف BNI؟ (4) هل يوجد تميز هام بين رضا الصارف بمصرف BSM ومصرف BNI؟ (5) هل يوجد تميز هام بين ولاء الصارف بمصرف BSM ومصرف BNI بمدينة رينجات منطقة إندراجيري هيلير؟

أما تصميم البحث فهو من البحث الميداني حيث شرع الباحث إلى ميدان البحث لبحث البيانات بمدخل البحث الكمي. أما مجتمع البحث فتتكون من 5325 شخصا لصارف المصرف BNI و7894 شخصا لصارف المصرف BSM. أما أسلوب تحليل البيانات فهو باستخدام أسلوب المرتبط المتعدد F Anova وتحليل مقارنة t-test باستخدام برنامج SPSS 20.0.

نتيجة البحث هي: (1) عدم وجود تأثير هام لخدمة الصناديق BSM ورضا الصارف معا نحو ولاء الصارف BSM. يتبين ذلك اعتمادا على حساب نتيجة اختبار F Anova يتبين أن نتيجة F هي 0,088 أما درجة هامته فهي 0,915 أهم من ANOVA حيث $0,05 > 0,915$ فيمكن الاستنتاج بأن H_0 مقبول و H_a مردود. (2) عدم وجود تأثير هام لخدمة الصناديق BNI ورضا الصارف معا نحو ولاء الصارف BSM. يتبين ذلك اعتمادا على حساب نتيجة اختبار F Anova يتبين أن نتيجة F هي 2.579 أما درجة هامته فهي 0,081 أهم من ANOVA حيث $0,05 > 0,081$ فيمكن الاستنتاج بأن H_0 مقبول و H_a مردود. (3) وجود تميز هام لدور خدمة الصناديق BNI و BSM. يتبين ذلك اعتمادا على نتيجة اختبار t يتبين أن t_0 (2,456) أكبر من t_{table} (1,99). (4) عدم وجود تميز هام لرضا الصارف بمصرف BNI و BSM. يتبين ذلك اعتمادا على نتيجة اختبار t يتبين أن t_0 (0,866) أصغر من t_{table} (1,99). (5) وجود

تميز هام لولاء الصارف بمصرف BSM و BN. يتبين ذلك اعتمادا على نتيجة اختبار t يتبين أن t_0 (2,897) أكبر من t_{tabel} (1,99). فهذا التمييز يمكن أن يقع بمصرف أو لأن قوة ولاء الصارف أو ضعفه تؤثره عوامل كثيرة.