

ABSTRAK

JULIAN ADI SAPUTRO. NIM 1201711026. Judul: ANALISA PENGARUH CITRA PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK MANDIRI MICRO BUSINESS UNIT CABANG SOLO SRIWEDARI. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Surakarta. 2021.

Tujuan penelitian untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh secara parsial dan simultan citra pelayanan yang terdiri dari faktor *responsiveness*, *courtesy*, *access*, dan *communication* secara simultan terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari, dan untuk mengetahui faktor yang berpengaruh paling dominan.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan uji t, uji F dan koefisien determinasi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang untuk mendapatkan pelayanan di PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari rata-rata per bulan sebanyak 1300 orang, dengan menggunakan rumus slovin diperoleh sampel sebesar 30 orang.

Uji t pengaruh *Responsiveness* diperoleh nilai t_{hitung} (0,781) > nilai t_{tabel} (0,242), maka H_0 ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan *Responsiveness* terhadap loyalitas. Uji t pengaruh *Courtesy* diperoleh nilai t_{hitung} (1,945) > nilai t_{tabel} (0,242), maka H_0 ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan *Courtesy* terhadap loyalitas. Uji t pengaruh *Access* diperoleh nilai t_{hitung} (0,256) > nilai t_{tabel} (0,242), maka H_0 ditolak. Uji t pengaruh *Communication* diperoleh nilai t_{hitung} (2,218) > nilai t_{tabel} (0,242), maka H_0 ditolak. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan *Communication* terhadap loyalitas. Pengujian secara serempak (uji F atau F test) diperoleh nilai F_{hitung} 5,747 > F_{tabel} 3,15 sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian maka variabel *Responsiveness*, *Courtesy*, *Access*, *Communication* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Dengan demikian hipotesis penelitian yang menyatakan : “diduga terdapat pengaruh yang signifikan *Responsiveness*, *Courtesy*, *Access*, *Communication* secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari” dapat dibuktikan.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan SPSS pada tabel *Model Summary* bagian *adjusted r square* diperoleh angka 0,630. Hal itu berarti 63,0% Loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Micro Business Unit Cabang Solo Sriwedari dipengaruhi oleh *Responsiveness*, *Courtesy*, *Access*, *Communication*. Sedangkan sisanya (100%-63,0%)=37,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Berdasarkan nilai dari masing-masing variabel diketahui bahwa nilai koefisien untuk variabel X_4 (*Communication*) yaitu 0,535 lebih besar dibandingkan dengan nilai koefisien untuk variabel X_1 (*Responsiveness*) X_2 (*Courtesy*), dan X_3 (*Access*).

Kata Kunci: Citra Pelayanan, Loyalitas, Nasabah.