

PENGARUH CITRA DAN LAYANAN PRIMA TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PD BPR BANK PURWOREJO

Dharmarika Oktavia

Program Studi Pendidikan Ekonomi, FKIP
Universitas Muhammadiyah Purworejo
dharmarika@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial antara Citra dan Layanan prima terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo. (2) ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan secara bersama-sama citra dan layanan prima terhadap loyalitas nasabah di PD BPR Bank Pasar Kulon Progo dan besar pengaruhnya. Penentuan jumlah sampel menggunakan tabel yang dikembangkan oleh *Isaac dan Michael* dengan taraf kesalahan 5% dari populasi 120 nasabah diambil sampel 89 nasabah. Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan analisis dokumen dan metode angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif. Berdasarkan analisis deskriptif Citra pada kategori tinggi sebesar 70 (78,65%), Layanan prima kategori sangat tinggi sebesar 58 (65,16%) dan loyalitas nasabah kategori sangat tinggi sebesar 57 (64,05%). Berdasarkan analisis kuantitatif bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Citra dengan loyalitas nasabah ($r=0,946$; $r^2=0,894$) dan ($t = 7,705$, sig 0,000) sebesar 89,4% dan ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Layanan prima dengan loyalitas nasabah ($r=0,907$; $r^2=0,822$) dan ($t = 5,704$, sig 0,001) sebesar 82,2%. Citra dan Layanan prima terhadap loyalitas nasabah secara bersama-sama pengaruh yang positif dan signifikan (nilai Fhitung = 46,579, sig = 0,000) sebesar 93% sisanya 7% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti

Kata kunci : Citra, Layanan prima, loyalitas

A. PENDAHULUAN

Perkembangan kegiatan perekonomian dan kegiatan usaha dari suatu perusahaan, maka perlu dirasakan adanya sumber-sumber penyediaan dana guna membiayai kegiatan usaha yang berkembang. Di mana perbankan memegang peranan penting sebagai sumber permodalan dan peranan keuangan yaitu sebagai lembaga keuangan yang memperlancar arus uang dari satu tempat ketempat yang lain.

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya dalam bidang keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah

kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudna adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas (Kasmir, 2008:26).

Citra atau reputasi juga sangat penting dalam meraih loyalitas nasabah. Bagi nasabah citra suatu bank merupakan hal yang terpenting, karena citra menjadikan bahan pertimbangan utama sebelum melakukan keputusan pembelian (menabung atau meminjam).

Citra sebagai jumlah dari gambaran-gambaran, kesan-kesan, dan keyakinan-keyakinan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek. Citra terhadap merek berhubungan dengan sikap yang berupa keyakinan dan preferensi terhadap suatu merek (Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013:327).

Selain citra setiap perusahaan yang berorientasi pada pelayanan selalu ingin mengoptimalkan layanan yang sangat baik untuk memuaskan konsumennya. Layanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan konsumen. Dengan memberikan layanan yang sangat baik maka konsumen akan merasa dihargai dan diperhatikan. Oleh karena itu jika layanan yang diberikan dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen, maka konsumen akan memberikn umpan balik positif berupa loyalitas.

Layanan prima adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan (Rahmayanty Nina, 2012:17)

Sedangkan bila membina hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dengan memberikan pelayanan yang sangat baik dan konsisten, bila mereka puas ada kemungkinan menunjukkan loyalitas dengan memberitahu dan memberikan informasi kepada orang lain atau teman dekatnya dan tingkat kepercayaannya melalui testimony (ucapan seseorang) lebih tinggi dan efektif selain biaya yang dikeluarkan lebih rendah (Rahmayanty Nina, 2013:4).

Karena pentingnya loyalitas terhadap kelangsungan hidup perusahaan, perusahaan harus secara kontinu menjaga dan meningkatkan loyalitas dari para konsumennya. Oleh karena itu, untuk membangun loyalitas konsumen, perusahaan harus memiliki hubungan yang baik dengan konsumen sehingga perusahaan dapat lebih memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan-harapan para konsumennya.

PD BPR Bank Purworejo sebagai penyedia jasa bidang perekonomian tentunya tidak terlepas dari tuntutan nasabah atas kualitas pelayanan yang memuaskan. Penyediaan informasi oleh bank kepada nasabah dengan pelayanan dan kinerja PD BPR Bank Purworejo dapat menjadi piranti kehandalan dalam mempercepat kemajuan PD BPR Bank Purworejo tersebut.

Hal yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial maupun bersama-sama antara Citra dan Layanan prima terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo?. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial maupun bersama-sama antara Citra dan Layanan prima terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo.

Penelitian ini didasari oleh penelitian yang dilakukan Yainat Vereni dengan judul Pengaruh Citra Rumah Makan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Rumah Makan Tawakal Temon. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Muhsir dengan judul Pengaruh Citra, Kepuasan, dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Survei Nasabah PD. BKK Butuh).

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif. Penelitian ini telah dilakukan di PD BPR Bank Purworejo pada bulan Juni 2014. Penentuan jumlah sampel menggunakan tabel yang dikembangkan oleh *Isaac dan Michael* dengan taraf kesalahan 5% dari populasi 120 nasabah diambil sampel 89 nasabah.

Pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengumpulan data menggunakan analisis dokumen dan metode angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskriptif

Berdasarkan analisis deskriptif variabel Citra pada umumnya berada pada kategori tinggi yakni sebanyak 70 (78,65%). Variabel Layanan Prima berdasarkan analisis deskriptif pada umumnya berada pada kategori sangat tinggi yakni sebanyak 58 (65,16%). Variabel Loyalitas berdasarkan analisis deskriptif pada umumnya berada pada kategori sangat tinggi yakni sebanyak 57 (64,05%).

2. Analisis Kuantitatif

Hasil Analisis Regresi Ganda

Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Correlations			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1 (Constant)	6.497	.993		6.543	.000					
x1	.207	.027	.770	7.705	.000	.778	.946	.770	1.000	1.000
x2	.161	.028	.570	5.704	.001	.581	.907	.570	1.000	1.000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif Variabel Citra diperoleh koefisien korelasi (r) sebesar 0,946, dan hasil (uji t) diperoleh thitung = 7,705 dengan signifikan $0,000 \leq 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,894. Berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Citra terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo dan besarnya pengaruh 89,4%. Bank yang memiliki citra yang tinggi maka mampu meningkatkan loyalitas bank yang tinggi juga begitupun sebaliknya.

Variabel Layanan Prima diperoleh koefisien (r) sebesar 0,907, dan hasil (uji t) diperoleh thitung = 5,704 dengan signifikan $0,001 \leq 0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,822. Berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan

antara Layanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo dan besarnya pengaruh 82,2%. Bank yang memiliki layanan prima yang tinggi maka mampu meningkatkan loyalitas yang tinggi juga begitupun sebaliknya.

Variabel Layanan Prima diperoleh koefisien (r) sebesar 0,907, dan hasil (uji t) diperoleh $t_{hitung} = 5,704$ dengan signifikan $0,001 \leq 0,05$. Koefisien determinasi (r^2) sebesar 0,822. Berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Layanan Prima terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo dan besarnya pengaruh 82,2%. Bank yang memiliki layanan prima yang tinggi maka mampu meningkatkan loyalitas yang tinggi juga begitupun sebaliknya.

Tabel 2
Hasil Ringkasan Koefisien
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df 2	Sig. F Change
1	.964 _a	.930	.910	.52968	.930	46.579	2	7	.000

a. Predictors: (Constant), x2, x1

Berdasarkan hasil analisis pada koefisien regresi (R) sebesar 0,964 sehingga diperoleh koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,930. Hasil tersebut berarti bahwa hipotesis yang mengatakan besarnya pengaruh Citra dan Layanan Prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo tergantung pada koefisien determinasi (R^2) dapat diterima, yaitu sebesar 93% sedangkan 7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Tabel 3
Hasil Uji F
ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.136	2	13.068	46.579	.000 _a
	Residual	1.964	7	.281		
	Total	28.100	9			

a. Predictors: (Constant), x2, x1

b. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 46,579 dengan sig = 0,000 karena sig = 0,000 < 0,05 maka dapat dikatakan berpengaruh signifikan, berarti hipotesis yang mengatakan pengaruh Citra dan Layanan Prima secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas dapat diterima dengan persamaan regresi $Y = 6,497 + 0.207X_1 + 0,161X_2$

Maka dapat disimpulkan bahwa Citra dan Layanan Prima berpengaruh erat terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo. Semakin baik Citra dan Layanan Prima yang diberikan kepada Nasabah dapat meningkatkan Loyalitas Nasabah baik secara individu maupun kelompok.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dapat diambil bahwa bahwa Citra dan Layanan Prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah di PD BPR Bank Purworejo baik secara parsial maupun secara bersama-sama.

Saran yang dapat diberikan sebagai berikut (1) Citra Bank lebih dipertahankan sehingga mampu mempertahankan Loyalitas Nasabah baik secara individu maupun kelompok. (2) layanan prima yang diberikan semakin lebih baik lagi untuk dapat mempertahankan banyaknya nasabah dan memberikan kenyamanan bagi setiap nasabah dalam pelayanan. (3) loyalitas lebih mempertahankan dengan memberikan Citra yang lebih baik kepada Nasabah agar nasabah dapat bertahan dan percaya pada bank tersebut. Untuk itu pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus semaksimal mungkin agar tidak mengecewakan para nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Etta Mamang Sangaji dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Offset.

Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Widoyoko, S. Eko Putro.2012. *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*.
Yogyakarta: Pustaka Belajar

