

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Maraknya perkembangan dunia usaha yang tidak lepas dari persaingan saat ini menuntut perusahaan untuk kreatif dan berinovasi agar dapat bertahan. Salah satu dunia usaha yang mempunyai persaingan tinggi adalah usaha dibidang perbankan. Selain banyaknya bisnis perbankan di Indonesia membuat persaingan di bisnis tersebut menjadi semakin tinggi, dan dengan banyaknya bisnis ini bermunculan, maka mengakibatkan nasabah memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat yang memberikan pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayananlah yang menjadi poin utama dalam jasa perbankan, jika pelayanan diberikan secara maksimal tentu saja akan mempengaruhi loyalitas seorang nasabah.

Hal ini menyebabkan tumbuhnya lembaga keuangan perbankan yang ditandai dengan berdirinya sejumlah bank yang menyebabkan persaingan antara sesama bank dalam merebut nasabah semakin ketat. Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikankualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya.

PT. Bank Perkreditan Rakyat Eka Prasetya saat ini sangat memerlukan memberikan kualitas pelayanan mengingat tingginya persaingan dunia bisnis pada perbankan, dengan kualitas pelayanan yang handal diberikan pihak bank maka loyalitas nasabah semakin tinggi serta memiliki tingkat kepuasan.

Kepuasan nasabah terlahir karena diberikannya kualitas pelayanan yang baik yang mencakup *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Kelima unsur kualitas pelayanan ini, paling tidak akan memberikan kepuasan nasabah bila Bank selalu melayani melebihi harapan nasabahnya. Selain dari kualitas pelayanan faktor kepercayaan merupakan faktor penting, karena tanpa kepercayaan maka masyarakat tidak akan menyimpan dananya di bank. Untuk itu bank harus mampu menjaga kepercayaan dari masyarakat bahwa dana yang disimpan aman. Kepercayaan merupakan refleksi dari dua komponen, yaitu *Credibility* dan *Benevolence*. *Credibility* didasarkan pada besarnya kepercayaan kemitraan dengan organisasi lain dan membutuhkan keahlian untuk menghasilkan efektifitas dan kehandalan pekerjaan.

Kepuasan nasabah juga merupakan aspek yang harus diperhatikan, jika nasabah merasa puas dengan pelayanan diberikan tentu saja akan menimbulkan dampak psikologis yang positif, yang akan mungkin akan berdampak pada loyalitas terhadap perusahaan yang memberikan kepuasan tersebut. Jika nasabah telah memiliki perasaan puas akan pelayanan yang di berikan, dapat di pastikan nasabah tersebut akan menjadi nasabah yang loyal dan tidak akan berpaling pada jasa layanan yang lain. Signifikansi loyalitas nasabah sangat terkait dengan kelangsungan perusahaan dan terhadap kuatnya pertumbuhan perusahaan di masa

datang. Oleh karena itu, agar perusahaan mampu mempertahankan tingkat laba yang stabil pada saat persaingan bisnis begitu tajam maka strategi yang digunakan dengan berusaha untuk mempertahankan nasabah yang ada saat ini lebih penting dibanding memperluas ukuran pasar dengan menggaet konsumen potensial.

Kepercayaan terbentuk dari pengalaman masa lalu dan interaksi sebelumnya. Kepercayaan terjadi ketika suatu kelompok percaya bahwa tindakan kelompok lain akan memberikan hasil yang positif baginya. Dengan demikian kepercayaan nasabah merupakan rasa aman dalam interaksinya terhadap suatu yang diinginkan dan diharapkan sehingga akan memberikan hasil yang positif dan menguntungkan bagi nasabah. Kurangnya kepercayaan yang dimiliki nasabah terhadap bank PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya akan menurunkan kepuasan bagi nasabah. Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan karyawan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan nasabah dalam menciptakan kepuasan nasabah khususnya nasabah, PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya harus dapat meningkatkan nilai pelanggan. Secara sederhana, nilai pelanggan (*customer value*) ditentukan oleh selisih antara manfaat total dan biaya total nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Untuk lebih memperjelas permasalahan sebagai dasar penulisan ini, maka dirumuskan masalahnya sebagai : “

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah pada pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan.
2. Kepuasan Berpengaruh pada loyalitas Nasabah pada pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan.
3. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas Nasabah pada pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan.

2. Untuk mengetahui Kepuasan Berpengaruh pada loyalitas Nasabah pada pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan.
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Bepengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini penulis harapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Untuk menambah wawasan penulis dibidang kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah khususnya dalam satu instansi maupun lembaga.
2. Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan, mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya.
3. Bagi peneliti baru atau pun calon peneliti yang berminat dalam penelitian sejenis sebagai bahan pemasukan dan pembanding atas penelitian yang akan dilakukan nanti.

BAB II