

- Tirtawaty Abdjul *EFFECT OF APLICATION OF MODEL COOPERATIVE TYPE STAD INSTRUCTION THROUGH GUIDED DISCOVERY METHOD FINDING FOR STUDENTS' LEARNING ACHIEVEMENT*
- Poppy Arnold Kadir
Krishna Anugrah *UPAYA PENGEMBANGAN WISATA RELIGI DALAM PENINGKATAN KEHIDUPAN SOSIAL EKONOMI MASYARAKAT*
- Yusuf Jafar *ESENSI NYANYIAN HATI DALAM POHON PUISI "AKU DAN KAMU"*
- Muhammad Mukhtar
Yasuyuki Ishii *ROTATIONAL GRAZING SYSTEM OF DWARF ELEPHANTGRASS PASTURE BY BREEDING BEEF COWS AT THE FIRST YEAR AFTER ESTABLISHMENT*
- Amelia Murtisari *THE INFLUENCES OF MOTIVATION, CONDITION, JOB SATISFACTION TOWARDS THE PERFORMANCE OF LABORS' IN THE AFDELING*
- Evi Hasim *KEMAMPUAN MENYALIN PUISI DENGAN HURUF TEGAK BERSAMBUNG MELALUI METODE LATIHAN*
- Aisah R. Pomatahu *PENINGKATAN KAPASITAS PARU DAN KEMAMPUAN KARDIOVASKULER MELALUI SENAM MOSES-AHI*
- Stella Junus *ANALYSIS OF INFLUENCE MACHINERY FACTORS AND ERGONOMICS TO OPERATOR IN MULTI NABATI*
- Hais Dama *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER LOYALTIES AT BANK MANDIRI BRANCH GORONTALO*
- Suriyadi Datau *KEMAMPUAN DASAR SERVIS PENDEK BACKHAND MELALUI TEKNIK MODELING DALAM PERMAINAN BULUTANGKIS*
- Ilmawati Kasim *PEMBELAJARAN METODE TUPAKARJI DALAM MENINGKATKAN HASIL BELAJAR*
- Djoko Soegiartono *MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE THINK-PAIR-SHARE*
- Mirdayani Pauweni *MODEL PERMAINAN BASKET HULAHOOB SEBAGAI MEDIA PEMBELAJARAN*
- M. Ikbah Bahua *MODEL PEMBERDAYAAN KOMUNITAS ADAT TERPENCIL*

ideas

Jurnal Pendidikan, Sosial dan Budaya

ISSN: 2442-367X

Volume 01, Nomor 02 Mei 2015

Susunan Redaksi

Penanggung Jawab:
Direktur Ideas Publishing

Ketua Penyunting:
Dr. Abdul Rahmat, M.Pd

Anggota:
Dr. Syaiful Kadir, M.Pd
Mira Mirnawati, S.Pd,M.Pd
Andri Pahudin
Dede Yusuf

Pelaksana Tata Usaha:
Erwin Paneo
Maman Rahmaniar



Sekretariat:
Jl. Gelatik No. 24 Kota Gorontalo 96128
Telp/Fax. 0435 830476, e-mail: infoideaspublishing@gmail.com

PENGANTAR REDAKSI

Segala puji bagi Allah yang karena nikmatnya, sempurnalah kebaikan. Dialah yang telah menunjukkan kita untuk melakukan semua ini.

Lahirnya IDEAS sebagai jurnal pendidikan, Sosial, dan Budaya hadir di hadapan pembaca budiman sebagai tuntutan dari berbagai pihak. Jurnal Ideas diterbitkan oleh Ideas Publishing. Terbit empat kali setahun. Dewan Redaksi mengundang pakar, pemerhati, dan pelaksana pendidikan untuk menyampaikan gagasan atau hasil-hasil pengalaman/penelitian empiris di bidang peningkatan mutu pendidikan. Gagasan atau pengalaman/penelitian hendaknya dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah seperti dipersyaratkan pada Petunjuk Penulisan Naskah pada halaman akhir Jurnal ini.

Akhirnya kepada semua pihak yang membantu terselesainya jurnal ini kami haturkan terima kasih semoga amal kita semua langsung maupun tidak, dibalas setimpal oleh Allah SWT.

Redaksi menyadari bahwa diperlukan elaborasi eksistensi dan konsistensi dalam pengembangan edisi yang akan datang, dengan rasa keterbatasan dan kemampuan, penulis berharap tegur sapa dan kritik dari segenap pembaca demi perbaikan selanjutnya.

Gorontalo, Mei 2015

Redaksi

EFFECT OF
MODEL COOR
STAD INSTRUCT
GUIDED DISCO
FINDING FOR
LEARNING
Trenki, W.

UPAYA PENGE
WISATA BUDA
PENINGKATAN
SOSIAL
MATA
DESA BUDA
GOND
Poppy Ananda
Anugra

ESENSI HUMAN
DALAM POKOK
DAN
Yusuf

ROTATION
SYSTEM
ELEPHANT
BY BREEDING
THE PRO
ESTAB
Muhammad
Yusuf

THE INFLU
WOTIVATION
JOB SATISFA
THE PER
LABOR W
JATUNG
(PER
Amel

DAFTAR ISI

**EFFECT OF APLICATION OF
MODEL COOPERATIVE TYPE
STAD INSTRUCTION THROUGH
GUIDED DISCOVERY METHOD
FINDING FOR STUDENTS'
LEARNING ACHIEVEMENT**
Tirtawaty Abdjul..... 127

**UPAYA PENGEMBANGAN
WISATA RELIGI DALAM
PENINGKATAN KEHIDUPAN
SOSIAL EKONOMI
MASYARAKAT
DESA BONGO KAB.
GORONTALO**

Poppy Arnold Kadir & Krishna
Anugrah 139

**ESENSI NYANYIAN HATI
DALAM POHON PUISI "AKU
DAN KAMU"**

Yusuf Jafar..... 155

**ROTATIONAL GRAZING
SYSTEM OF DWARF
ELEPHANTGRASS PASTURE
BY BREEDING BEEF COWS AT
THE FIRST YEAR AFTER
ESTABLISHMENT**

Muhammad Mukhtar¹ and
Yasuyuki Ishi..... 161

**THE INFLUENCES OF
MOTIVATION, CONDITION,
JOB SATISFACTION TOWARDS
THE PERFORMANCE OF
LABORS' IN THE AFDELING
JATIRUNGGO PTPN IX
(PERSERO) SEMARANG**

Amelia Murtisari 169

**MENINGKATKAN KEMAMPUAN
MENYALIN PUISI DENGAN
HURUF TEGAK BERSAMBUNG
MELALUI METODE LATIHAN DI
KELAS I SDN 13 MANANGGU
KABUPATEN BOALEMO**

Evi Hasim..... 193

**PENINGKATAN KAPASITAS
PARU DAN KEMAMPUAN
KARDIOVASKULER MELALUI
SENAM MOSESAHI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS
NEGERI GORONTALO**

Aisah R. Pomatahu 201

**ANALYSIS OF INFLUENCE
MACHINERY FACTORS AND
ERGONOMICS TO OPERATOR
IN MULTI NABATI SULAWESI
COMPANY UNIT MALEO
GORONTALO**

(SUPERVISED BY HAMMADA
ABBAS AND JOHANNES
LEONARD)

Stella Junus 221

**THE INFLUENCE OF SERVICE
QUALITY TO CUSTOMER
LOYALTIES AT BANK MANDIRI
BRANCH GORONTALO**

Hais Dama 233

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER LOYALTIES AT BANK MANDIRI BRANCH GORONTALO

Hais Dama

ABSTRACT

The direction of this research is to analyze and assess the influence quality of services to loyalty of customers at Bank Mandiri Branch Gorontalo both simultaneously and partially. Dimensional quality of the services that are reviewed include tangible, empathy, reliability, responsibility, and assurance. The sample in this study is a customer of Bank Mandiri Branch Gorontalo which amounted to 100 people. Data collection instrument used was using questioner with liker scale. Analysis of the data used was path analysis (path analysis) where the requirements for analysis using the interval scale. To change the scale Ordinal scale to the interval method is used Successive Intervals Method (SIM).

Key words : Service quality, Loyalty, Customer

1. PENDAHULUAN

Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dapat dimediasi oleh kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan masalah satu konsep yang memiliki hubungan yang erat dengan loyalitas pelanggan. Bromeer, Ruyter and Peters (1999), Lee, Lee and Feick (2001), Fullerton and Taylor (2002) dan Caruana (2002)¹ mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas. Pelanggan yang memperoleh tingkat kepuasan setelah melakukan evaluasi terhadap pembelian produk akan berdampak pada tingkat loyalitasnya terhadap produk/jasa tersebut. Dari sini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan dari hasil pembelian produk/jasa, maka semakin tinggi tingkat loyalitasnya.

Bank Mandiri cabang Kota Gorontalo merupakan salah satu bank nasional pemerintah yang beroperasi di Kota Gorontalo disamping bank-bank pemerintah lainnya seperti BNI, BRI dll. Dari hasil survei, dilihat dari segi pelayanannya Bank Mandiri cabang kota Gorontalo masih sangat minim utamanya dari ketersediaan fasilitasnya (*tangible*). Bank Mandiri di Kota Gorontalo belum memiliki cabang ditingkat kecamatan, bahkan jumlah

¹ Lee Jonathan, Lee Janghyuk and Feick Lawrence; *The Impact of Switching Costs on the Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service in France*, *Journal Of Service Marketing*, Vol. 15 No. 1. 2001, pp 35-48.

ATM yang ada hanya tersebar di dua kecamatan dari 6 kecamatan yang ada di Kota Gorontalo, yakni kecamatan kota selatan 3 buah dan kecamatan kota utara 1 buah. Hal ini sangat dirasa kurang jika dibandingkan dengan jumlah nasabah khususnya nasabah simpanan yang berjumlah 15.465 (laporan tahunan Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo) nasabah. Juga terlihat dimana sering terjadinya antrian nasabah yang panjang baik itu dikantor cabang maupun pada counter-counter ATM yang tersedia. Permasalahan lain pula terlihat pada kantor cabang, dimana sering terjadi antrian panjang nasabah dikarenakan lambatnya pelayanan yang diberikan pada nasabah, hal ini terlihat dari jumlah teller yang tersedia. Dari 6 teller yang ada kesehariannya yang melayani nasabah hanya 3 bahkan terkadang 2 teller saja yang melakukan pelayanan simpanan.

Hal ini diduga sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri cabang Kota Gorontalo, dimana terjadi penurunan jumlah dana pihak ketiga (DPK) dalam kurun waktu yang singkat, seperti yang terlihat dari data berikut ini :

Tabel 1.1
Perkembangan posisi dana Simpanan

Thn	Jenis Simpanan (miliar Rp)		
	Giro	Tabungan	Deposito
Q4/07	50,4	81,5	73,4
Q1/08	36,4	81,7	66,7
Q2/08	41,3	88,5	63,3

Dari data tersebut diatas dapat digambarkan bahwa loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo semakin menurun utamanya pada jenis simpanan deposito dan Giro. Pada Q2/2008 jumlah dana simpanan giro adalah 41,3 miliar menurun jika dibandingkan dengan angka pada Q4/2007 yaitu 50,4 miliar. Demikian juga pada jenis simpanan Deposito, pada Q2/2008 berjumlah 63,3 miliar, nilai ini menurun jika dibandingkan dengan jumlah yang diperoleh pada Q4/2007 yang berjumlah 73,4 miliar. Lain halnya pada jenis simpanan tabungan yang mengalami kenaikan sebesar 88,5 miliar jika dibandingkan dengan jumlah pada Q4/2007 yang berjumlah 73,4 miliar. Hal ini disebabkan karena giatnya promosi yang dilakukan pihak Bank mandiri dalam bentuk pemberian hadiah bagi bagi jenis simpanan tabungan berupa Mandiri Viesta dengan hadiah mobil, dll.

Dari uraian tersebut diatas maka jelaslah terlihat adanya penurunan tingkat loyalitas nasabah yang terlihat dari berkurangnya jumlah dana

simpanan yang
kemungkinan
Terjadinya per
nasabah man
loyalitas nas
Mandiri Cab
Berkurangnya
diteliti ada
diberikan an
loyalitas nas
Loyalitas Nas
Gorontalo
Penelitian
tentang beb
kepuasan na
Gorontalo, m
pelayanan na
kepuasan na
Cabang Kota

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini
memfokuskan
penelitian na
terhadap na
Pengamatan
simpanan na
gambaran na
Cabang Kota
pelayanan na
ini adalah na
Penelitian na
memperoleh
loyalitas na
hubungan na
penelitian na
explanatory

III. HASIL PENELITIAN

Penelitian na
terdapat na
parsial na
reliability na

simpanan yang terjadi pada Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo yang kemungkinan besar sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Terjadinya gap antara pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan oleh nasabah merupakan hal yang sangat mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak manajemen Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo kedepan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka permasalahan yang dapat diteliti adalah menyangkut kualitas pelayanan (*service Quality*) yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang kota Gorontalo yang dikaitkan dengan loyalitas nasabah dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan pada PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Kota Gorontalo.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi yang jelas tentang beberapa faktor (dimensi) kualitas layanan yang dapat memberikan kepuasan dan loyalitas kepada nasabah Bank Mandiri Cabang kota Gorontalo, dan memberikan informasi yang berupa faktor (dimensi) kualitas pelayanan manakah yang sangat berpengaruh yang dapat memberikan kepuasan dan loyalitas terhadap nasabah simpanan pada Bank Mandiri Cabang kota Gorontalo.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan pendekatan ilmu ekonomi yang memfokuskan pada bidang pemasaran jasa. Secara lebih khusus lagi penelitian ini merupakan pendekatan pada aspek kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo. Pengamatan dilakukan terhadap para nasabah khususnya para nasabah simpanan giro, tabungan dan deposito, yang bertujuan ingin mendapatkan gambaran tentang kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Bank Mandiri Cabang Kota Gorontalo serta menguji hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan (*service Quality*) terhadap loyalitas nasabah. Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan bersifat verifikatif.

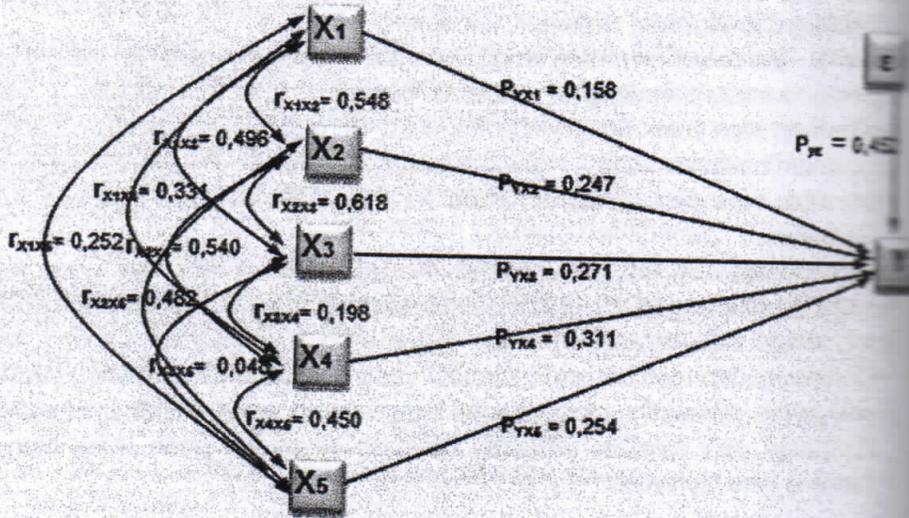
Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh deskriptif tentang ciri-ciri variable kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah. Penelitian verifikatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variable melalui suatu pengujian hipotesis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive survey* dan *explanatory survey*.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengujian pada bagian di atas diperoleh kesimpulan terdapat pengaruh yang signifikan (nyata) secara bersama-sama dan secara parsial kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap loyalitas nasabah Bank

Mandiri Cabang Gorontalo dengan total pengaruh sebesar 79,5% dan pengaruh faktor lain di luar kelima faktor tersebut adalah sebesar 20,5%.

Adapun gambar hasil perhitungan koefisien jalur dalam hubungan struktural X dengan Y adalah sebagai berikut



Gambar 4.1 Path Diagram Model Struktural Pengaruh X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y

Adapun besarnya pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan secara parsial adalah

1. Besarnya pengaruh dimensi *tangible* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X ₁ terhadap Y		Kontribusi
X ₁ langsung	$(P_{YX1})^2$	2,5%
X ₁ melalui X ₂	$P_{YX1} r_{X1 X2} P_{YX2}$	2,1%
X ₁ melalui X ₃	$P_{YX1} r_{X1 X3} P_{YX3}$	2,1%
X ₁ melalui X ₄	$P_{YX1} r_{X1 X4} P_{YX4}$	1,6%
X ₁ melalui X ₅	$P_{YX1} r_{X1 X5} P_{YX5}$	1,0%
Jumlah		9,4%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *tangible* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 2,5%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung karena

adanya ketertarikan melalui empati. Secara Bank Mandiri Jadi semakin Cabang Gorontalo
2. Besarnya nasabah hasil per

Pengaruh lang
X ₂ langsung
X ₂ melalui X ₁
X ₂ melalui X ₃
X ₂ melalui X ₄
X ₂ melalui X ₅
Jumlah

Dari tabel berpengaruh adalah sebesar terhadap loyalitas melibatkan dimensi *empathy* karena (pengaruh tidak tabel di atas.

Secara Bank Mandiri Jadi semakin Cabang Gorontalo
3. Besarnya nasabah hasil per

Pengaruh lang
X ₃ langsung
X ₃ melalui X ₁
X ₃ melalui X ₂
X ₃ melalui X ₄
X ₃ melalui X ₅
Jumlah

Dari tabel berpengaruh ter

adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *Tangible* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 9,4% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *tangible* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

2. Besarnya pengaruh dimensi *empathy* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X_2 terhadap Y		Kontribusi
X_2 langsung	$(P_{YX2})^2$	6,1%
X_2 melalui X_1	$P_{YX2} \Gamma_{X2 X1} P_{YX1}$	2,1%
X_2 melalui X_3	$P_{YX2} \Gamma_{X2 X3} P_{YX3}$	4,1%
X_2 melalui X_4	$P_{YX2} \Gamma_{X2 X4} P_{YX4}$	4,1%
X_2 melalui X_5	$P_{YX2} \Gamma_{X2 X5} P_{YX5}$	3,0%
Jumlah		19,5%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *empathy* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 6,1%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung dimensi *empathy* karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *empathy* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 19,5% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *empathy* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

3. Besarnya pengaruh dimensi *reliability* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X_3 terhadap Y		Kontribusi
X_3 langsung	$(P_{YX3})^2$	7,3%
X_3 melalui X_1	$P_{YX3} \Gamma_{X3 X1} P_{YX1}$	2,1%
X_3 melalui X_2	$P_{YX3} \Gamma_{X3 X2} P_{YX2}$	4,1%
X_3 melalui X_4	$P_{YX3} \Gamma_{X3 X4} P_{YX4}$	1,7%
X_3 melalui X_5	$P_{YX3} \Gamma_{X3 X5} P_{YX5}$	0,3%
Jumlah		15,6%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *reliability* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo

adalah sebesar 7,3%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh dimensi *reliability* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung dimensi *reliability* karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *reliability* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 15,6% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *reliability* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

4. Besarnya pengaruh dimensi *Responsiveness* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X_4 terhadap Y		Kontribusi
X_4 langsung	$(P_{YX4})^2$	9,7%
X_4 melalui X_1	$P_{YX4} r_{X4 X1} P_{YX1}$	1,6%
X_4 melalui X_2	$P_{YX4} r_{X4 X2} P_{YX2}$	4,1%
X_4 melalui X_3	$P_{YX4} r_{X4 X3} P_{YX3}$	1,7%
X_4 melalui X_5	$P_{YX4} r_{X4 X5} P_{YX5}$	3,6%
Jumlah		20,7%

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 9,7%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung dimensi *responsiveness* karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *responsiveness* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 20,7% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *responsiveness* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

5. Besarnya pengaruh dimensi *assurance* terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo dapat dilihat melalui tabel hasil perhitungan di bawah ini.

Pengaruh langsung dan tidak langsung X_5 terhadap Y		Kontribusi
X_5 langsung	$(P_{YX5})^2$	6,4%
X_5 melalui X_1	$P_{YX5} r_{X5 X1} P_{YX1}$	1,0%
X_5 melalui X_2	$P_{YX5} r_{X5 X2} P_{YX2}$	3,0%
X_5 melalui X_3	$P_{YX5} r_{X5 X3} P_{YX3}$	0,3%
X_5 melalui X_4	$P_{YX5} r_{X5 X4} P_{YX4}$	3,6%

Jumlah

Dari...
assurance ber...
Gorontalo an...
pengaruh dim...
Cabang Gor...
yang tidak in...
empat variab...
lain) dapat di...
Se...
nasabah Ban...
positif. Jadi...
Mandiri Cab...

IV. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan...
instrumen...

1. Kualitas...
Cabang...
nasabah...
dan le...
pelayan...
responsi...
2. Tangga...
oleh Ba...
reliabili...
penilai...
masing...
variabel...
22,52%...
rata-rata...
sebesar...
semua...
3. Tingg...
disemb...
relativ...
dimensi...
sebesar...
adalah...

Jumlah		14,4%
--------	--	-------

Dari tabel diatas dapat diketahui secara langsung dimensi *assurance* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo adalah sebesar 6,4%. Nilai tersebut menyatakan besarnya pengaruh dimensi *assurance* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo tanpa melibatkan dimensi lain. Sementara pengaruh yang tidak langsung dimensi *assurance* karena adanya keterkaitan dengan empat variabel lainnya (pengaruh tidak langsung melalui empat variabel lain) dapat dilihat pada tabel di atas.

Secara total pengaruh dimensi *assurance* terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo sebesar 14,4% dengan arah yang positif. Jadi semakin baik dimensi *assurance* maka loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Gorontalo akan semakin tinggi.

V. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui hasil olahan data berdasarkan instrument kuesioner, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan terhadap nasabah yang diberikan oleh Bank Mandiri Cabang Gorontalo belum dapat sepenuhnya memenuhi harapan dari nasabah. Hal ini diketahui dari masih terdapatnya gap antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh nasabah menyangkut kualitas pelayanan yang terdiri atas dimensi *tangible*, *empathy*, *reliable*, *responsibility*, dan *assurance*.
2. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Bank Mandiri Cabang Gorontalo yang meliputi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsibility* dan *assurance* pada umumnya relatif mendapat penilaian yang cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata skor masing-masing variable, dimana rata-rata skor tertinggi ada pada variable *tangible* dengan nilai rata-rata skor sebesar 412,75 atau sebesar 22,52% dari total rata-rata skor untuk semua variable. Sedangkan nilai rata-rata skor terendah diperoleh dari variable *responsibility* yakni sebesar 351,75 atau sebesar 18,45% dari nilai total rata-rata skor untuk semua variable.
3. Tingkat kesesuaian antara harapan nasabah dan kinerja pelayanan yang disampaikan Bank Mandiri Cabang Gorontalo secara keseluruhan relative tinggi yakni sebesar 82,34%. Tingkat kesesuaian tertinggi adalah dimensi atau variable *tangible* yakni sebesar 90,86% dan *Assurance* sebesar 90,22% diatas rata-rata, sementara tingkat kesesuaian terendah adalah variable *responsibility*, *reliability* dan *empathy* yakni sebesar

75,88% , 75,97% dan 78,77% dimana nilai kesesuaiannya tersebut masih dibawah nilai rata-rata.

DAFTAR PUSTAKA

- Andreassen, Wallin Tor and Lindestad, Bodil : *Customer Loyalty And Complex service The Impact Of Corporate Image On Quality, Customer Satisfaction And Loyalty For Customer With Varying Degrees Of Service Expertise*. International Journal Of Service Industry Management, Volume 9 Number 1 1998 pp. 7-23.
- Arianto, Hefri Hepy, 2002. *Analisis Model Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Toko terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Swalayan di Kota Malang*, Tesis, PPs Universitas Brawijaya, Malang.
- Azwar, Saifuddin (2000), *Reliabilitas dan Validitas*, Penerbit Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Barker, C. ; Pistrang, N. ; and Elliott, R. , *Research Methods in Clinical Psychology : An Introduction for Students and Practitioners*, 2nd, 2002, John Wiley & Sons, Ltd., England
- Baloglu, Seyhmus, *Dimensions Of Customer Loyalty*, February, 2002.
- Caruana, Albert and Malta Msida, *Service Loyalty : The Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction*, European Journal of Marketing; 2002; 36, 7/8; ABI/INFORM Global.
- Coper, Donal R. and Emory C. William (1997), *Metode Penelitian Bisnis*, Jilid 1 dan 2, Terjemahan , Penerbit Erlangga Jakarta.
- Fullerton Gordon and Taylor Shirley; *Mediating, Interactive and Non-Linear Effects in service Quality and datiasfaction With Service Research*. Canadian Journal of Administrative Sciences 19 (2), 124-136.
- Gaspersz, Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Gozali, 2004, *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro.
- Sutrisno Hadi, 2001, *Analisa Butir Untuk Instrumen Angket Tes Dan Skala Nilai Dengan Basica : Edis Pertama*, Cetakan Pertama, Andi Offset, Yogyakarta.
- Rartih Huriati, Dr, M.Si; *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumer*, Penerbit CV. Alfabeta Bandung, Juli 2005.
- Jamal Ahmad and Naser kamal: *Customer Satisfaction and Retail Banking: an Assessment of Some of the Key Antecedents of Customer Satisfaction in Retail banking*. International Journal of Bank Marketing Volume 20 Number 4 2002 pp. 146-160.
- Farida Jasfar Prof. Dr; *Manajemen Jasa, Pendekatan Terpadu*, Penerbit Ghalia Indonesia, Cetakan Pertama September 2005.

MENINGKATKAN

Bersama
bulutangkis
dini me
piramid
dimua
pendid
sebagai
terdapat
yang al
ini ba
olahraga
fungsi
pengal
akan m

L. PENDAHULUAN

Dalam
untuk bisa
tidak bisa
baik. Serv
permainan
sesuai deng
pertama kali
akan meny
bulutangkis
mudah, baik
Namun pada
hasil observ
pada (a) kateg
subyek, dan
dari jumlah sub
siswa adalah
kemampuan
yang diamati
adalah 49.3 tem