

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam era globalisasi ini persaingan di dunia perbankan khususnya di Indonesia sangat ketat dan tidak dapat dihindarkan lagi. Terjadinya krisis moneter yang melanda Indonesia dan beberapa negara di asia juga ikut melumpuhkan sebagian besar dunia usaha yang ada di Indonesia termasuk sektor perbankan. Dengan adanya kondisi seperti ini sektor perbankan di Indonesia harus menjaga likuiditasnya yaitu kemampuan melaksanakan kewajibannya kepada pihak ketiga setiap saat.

Pada saat ini semua bank pemerintah maupun bank swasta nasional dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan keinginan nasabahnya. Para banker- termasuk di dalamnya *customer service officer* dan *teller* harus tampil sigap dan ramah. Melalui pelayanan yang baik seperti ini diharapkan akan terbentuk loyalitas nasabah, karena nasabah yang loyal merupakan asset yang sangat berharga bagi bank.

Rendahnya loyalitas nasabah Bank UOB Buana dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah kualitas pelayanan yang masih rendah, keuntungan dan kemudahan dari produk pesaing dan gencarnya penawaran produk dari pesaing. Nasabah yang merasa kurang puas akan kualitas pelayanan dari Bank UOB Buana dapat mempengaruhi citra Bank

UOB Buana, padahal pelayanan merupakan unsur penting dalam memasarkan produk perbankan.

Griffin (2002:133) menyatakan bahwa “sukses tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan pelanggan yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus menerus berupaya untuk memperbaikinya”.

Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian di Bank UOB Buana yang berada di Jalan Jamika no 22. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen di Bank UOB Buana di Jl.Jamika No. 22 Bandung**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka permasalahan yang dapat diungkapkan adalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada Bank UOB Buana di Jl.Jamika No. 22 Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan loyalitas konsumen pada Bank UOB Buana di Jl.Jamika No.22 Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Peneliti mengadakan penelitian ini dengan maksud untuk mengumpulkan data dan mengolah data yang berhubungan dengan judul skripsi yang dipilih. Sedangkan berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka tujuan yang hendak yang dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan pada Bank UOB Buana di Jl.Jamika No. 22 Bandung.
2. Untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen pada Bank UOB Buana di Jl.Jamika No. 22 Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dalam sebuah industri perbankan nasional terhadap loyalitas nasabah.

2. Bagi perusahaan

Memberikan masukan kepada perusahaan tentang apa yang dibutuhkan nasabah dan penelitian ini dapat memberikan gambaran, pemikiran, tentang pentingnya kualitas pelayanan bagi perusahaan.