

---

VARIABEL KUALITAS DAN NILAI PELAYANAN PENGARUHNYA  
TERHADAP PERTUMBUHAN JUMLAH TABUNGAN NASABAH BANK  
PEMERINTAH CABANG PEKANBARU

Gatot Wijayanto<sup>1)</sup>  
Arini Novandalina<sup>2)</sup>

Fakultas Ekonomi Universitas Riau<sup>1)</sup>  
AMIK JTC Semarang<sup>2)</sup>  
E-mail : arini.novandalina@gmail.com<sup>2)</sup>

**Kata kunci:**  
Kualitas Pelayanan,  
Nilai Pelayanan dan  
Pertumbuhan Jumlah  
Tabungan

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel kualitas dan nilai pelayanan yang terdiri dari faktor *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Reputation, Recognition, dan Brand Loyalty* terhadap pertumbuhan jumlah tabungan nasabah bank pemerintah cabang Pekanbaru. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 240 responden. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan Analisis Jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepentingan atau harapan nasabah bank pemerintah cabang Pekanbaru terhadap kualitas dan nilai pelayanan jasa bank pada umumnya relatif sangat penting. Di samping itu, tanggapan sebagian besar responden terhadap kualitas dan nilai pelayanan mendapat penilaian yang relatif baik dari para nasabahnya.

**Keywords:**  
Service Quality,  
Service and Value  
Growth Total  
Savings

**Abstract**

This study aims to analyze the variable quality and value of services consisting of *Tangible factors, reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Reputation, Recognition, and Brand Loyalty* on the growth of the number of branches of government savings bank customers Pekanbaru. The sample used in this study were 240 respondents. This study analyzed using path analysis. The results showed that the rate of interest or expectation Pekanbaru branch of government bank customers on the quality and value of bank services are generally relatively very important. In addition, the response of the majority of respondents to the quality and value of services received relatively good ratings from its customers.