

ABSTRAK

AI LATOFAH. NIM 2020116023. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan

Terhadap Loyalitas Nasabah BCA Kantor Cabang Pembantu Supermal Karawaci". Di bawah bimbingan Ibu Dr. Levyda, SE, MM. BANK BCA merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, di

mana kepuasan menjadi hal yang sangat utama pada unsur yang penting bagi

sebuah perusahaan jasa. Kepuasan nasabah merupakan hal penting yang harus

dicapai dalam suatu layanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan apabila para

nasabah tidak puas dengan layanan yang telah diberikan, maka tidak menutup

kemungkinan konsumen tidak loyal terhadap perusahaan. Penelitian ini

menggunakan teknik purposive sampling melalui kuesioner sebagai bahan

pengumpulan data dengan responden berjumlah 100 orang nasabah yang pernah

menggunakan jasa Bank BCA di Kantor Cabang Pembantu Supermal Karawaci. Pada penelitian ini kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berperan sebagai

variabel independen sedangkan, loyalitas konsumen sebagai variabel dependen.

Populasi Penelitian ini ialah nasabah BCA KCP Supermal Karawaci sebanyak

100 responden. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah purposive

sampling yaitu teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria

tertentu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan analisis data

dilakukan menggunakan uji statistik dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan

konsumen memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas konsumen, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas

konsumen, serta kepuasan konsumen memiliki hubungan yang positif signifikan terhadap loyalitas konsumen, hal ini dikarenakan kepuasan konsumen yang baik dapat meningkatkan loyalitas konsumen. Kata kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

AI LATOFAH. NIM 2020116023. The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at BCA KCP Supermal Karawaci". Under the guidance of Mrs. Dr. Levyda, SE, MM. Bank BCA is a company that operates in the finance service, where satisfaction is a very important element for a service company. Consumer satisfaction is an important thing that must be achieved in a service provided. This is because if consumers are not satisfied with the services provided, it does not rule out the possibility that consumers will be disloyal to the company. This research uses a purposive sampling technique through a questionnaire as data collection material with respondents totaling 100 consumers who have used the services of BCA KCP Supermal Karawaci. In this research, service quality and consumer satisfaction act as independent variables, while consumer loyalty acts as the dependent variable. The population of this research is 100 consumers of BCA KCP Supermal Karawaci. The sampling technique in this research is purposive sampling, namely a sampling technique by determining certain criteria. This research uses quantitative methods and data

analysis is carried out using statistical tests with the help of SPSS. The results of this research prove that service quality and consumer satisfaction

have a significant positive influence on consumer loyalty, this is because good

service quality can increase consumer loyalty, and consumer satisfaction has a

significant positive relationship with consumer loyalty, this is because good

consumer satisfaction can increase consumer loyalty. Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Loyalty.