

ABSTRAK

Perkembangan di dunia perbankan bergerak secara pesat. Perkembangan ini menjadi kompetisi persaingan yang semakin kuat dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pelanggan. Begitu pula dengan persaingan didunia perbankan, mereka berlomba-lomba memberikan pelayanan yang terbaik untuk bisa menarik perhatian masyarakat agar menjadi nasabah yang setia bank tersebut.

Melihat betapa pentingnya peranan seorang pelanggan dalam sebuah perusahaan maka dalam penelitian ini penulis mencoba meneliti bagaimana “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia (BCA) (studi Kasus : BCA Cabang Taman Palem Lestari).

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan berjumlah 50 responden yang diambil dari populasi nasabah Bank Central Asia (BCA) cabang Taman Palem Lestari dengan kriteria nasabah menggunakan layanan jasa dan tabungan BCA. Teknik pengambilan sampel dengan cara *convenience sampling* yaitu dilakukan dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang ditemui dan yang ada hubungannya dengan proses penelitian. Yang kemudian akan di uji dengan menggunakan program IBM SPSS 18.0 untuk melakukan analisis faktor.