ABSTRAK

Loyalitas nasabah merupakan prioritas utama pada penelitian ini karena tingkat persaingan yang semakin tajam diantara perusahaan perbankan di Indonesia. Maka dari itu penelitian ini mengangkat permasalahan Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk Kartu Flazz BCA Terhadap Loyalitas pada Nasabah BCA KCP UOB Plaza, Jakarta.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dilaksanakan pada 60 nasabah BCA KCP UOB Plaza, Jakarta. Analisis data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 17. Teknik Sampel menggunakan *Accidental Random Sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa dari hasil pengujian analisis regresi berganda Citra Merek dan Kualitas Produk Kartu Flazz BCA secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan (bermakna) terhadap Loyalitas Nasabah BCA pada BCA KCP UOB Plaza, Jakarta. Pengujian tersebut juga menunjukkan hubungan antar Citra Merek dan Kualitas Produk Kartu Flazz BCA terhadap Loyalitas Nasabah BCA pada BCA KCP UOB Plaza, Jakarta adalah erat. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Produk Kartu Flazz BCA, Loyalitas Nasabah BCA pada BCA KCP UOB Plaza, Jakarta.

UNIVERSITAS MERCU BUANA