

## ABSTRACT

This thesis discusses how the influence of a Service Quality and Customer Satisfaction to Customer Loyalty. From the results of the data obtained by distributing questionnaires to customers of Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit H.Mencong Ciledug-Tangerang, who was on the scene H.Mencong North Peninggilan Ciledug. By this author convenience sampling using sampling technique that is performed in which the researcher has the freedom to select respondents who met and that has to do with the research process, while the analysis used by multiple linear analysis.

From the results of hypothesis testing showed the F test (simultaneous), the value  $F_{hitung} 21,178 > 3,187$  to  $0,000$  significant  $< 0.05$ . The results of  $F_{hitung} > F$  then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  accepted that the independent variables of service quality and customer satisfaction have a significant effect on the dependent variable customer loyalty. While the t test (partial) indicates that the variable does not affect the significance of the quality of customer loyalty with the acquisition of a larger coefficient value  $0.064 < 0.05$ . While the results of the customer satisfaction variables have a significant effect on customer loyalty variables partially, with the acquisition of a smaller coefficient value  $0.000 < 0.05$ .

Keywords: Quality of Service, Customer Satisfaction and Customer Loyalty.



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh suatu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah. Dari hasil data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit H.Mencong Ciledug-Tangerang, yang berada di lokasi H.Mencong Peninggilan Utara Ciledug. Dengan ini penulis menggunakan teknik pengambilan *convenience sampling* yaitu dilakukan dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih responden siapa saja yang ditemui dan yang ada hubungannya dengan proses penelitian, sedangkan analisis yang digunakan dengan menggunakan analisis linier berganda.

Dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan uji F (*simultan*), nilai  $F_{hitung} 21.178 > 3.187$  dengan signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka hasil dari  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_{01}$  ditolak dan  $H_{a1}$  diterima sehingga variabel bebas kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat loyalitas nasabah. Sedangkan dari uji t (*parsial*) menunjukkan bahwa variabel kualitas tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan perolehan nilai koefisien lebih besar  $0,064 < 0,05$ . Sedangkan dari hasil variabel kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah secara parsial, dengan perolehan nilai koefisien lebih kecil  $0,000 < 0,05$ .

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah.