

ABSTRACT

Banking industry in Indonesia is growing fast, that is one of the reason that makes the competition more intense. As an organization BCA KCU Tanjung Priok should have a competitive advantage in order to survive or even win the competition. One of the key factor to create competitive advantage is by implementing service quality, brand image and customer satisfaction properly to create customer loyalty.

This research aims to determine the influence of service quality, brand image, and customer satisfaction to customer loyalty. The object for this research is customer who has rupiah account at BCA branch Tanjung Priok that located in Jakarta. This research was done to 381 respondents by using quantitative-descriptive approach. Thus, data analysis which is used is statistic analysis in the form of double linear regression test and path analysis.

The result of this research shows that either simultaneously or partially, the variable of service quality, brand image, and customer satisfaction influence to customer loyalty at BCA branch Tanjung Priok. It has been proven from the result of (f) simoultant test and the result of (t) partial shows significant point of three independents variables that supports the hipotesys. Therefore, the accepted assumption is, there is influence between service quality, brand image, and customer satisfaction to customer loyalty.

Keywords : service quality, brand image, customer satisfaction, customer loyalty

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Perkembangan dunia perbankan di Indonesia yang semakin berkembang membuat persaingan semakin meningkat. Sebagai salah satu bentuk usaha BCA KCU Tanjung Priok harus memiliki keunggulan bersaing agar tetap bertahan atau bahkan memenangkan persaingan dalam bisnis perbankan. Salah satu cara untuk menciptakan keunggulan bersaing adalah dengan menerapkan kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan nasabah dengan baik sehingga dapat menciptakan loyalitas nasabah.

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Objek penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan rupiah BCA KCU Tanjung Priok yang berlokasi di Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 381 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisa data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linear berganda dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah BCA KCU Tanjung Priok. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari tiga variabel bebas yang mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas layanan, citra merek, dan kepuasan nasabaah terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : kualitas layanan, citra merek, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

MERCU BUANA