

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan dunia perbankan yang semakin ketat dan tidak ada satupun bank yang mengelak persaingan.persaingan tidak saja dalam perebutan nasabah penabung dan pengguna jasa bank lainnya melainkan setiap bank akan berupaya secara keras dengan mengerahkan segalaupaya upaya untuk memenangkan persaingan tersebut dan bila hal tersebut tidak di jalankan dapat mengganggu kinerja dan keberlangsungan kehidupan suatu bank.Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah sebagai Variabel Intervening. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan Pendekatan Deskriptif Kuantitatif.

Sampel Penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank Central Asia KCP Kosambi Wilayah Jakarta Barat dengan metode non probability, teknik purposive,dan instrumen penelitian ini menggunakan kuisisioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi jalur dengan SPSS 21.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Central Asia KCP Kosambi.Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) yang 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 Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan terhadap LoyalitasNasabah Bank Central Asia KCP Kosambi Wilayah Jakarta Barat.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan dan Loyalitas

ABSTRACT

This research was distributed by the development of the banking world that increasingly tight and none of the banks that avoided competition. the competition not only in customer service users and depositors with other banks but each bank will copes in hard with exerting every effort to win the competition, and when it is not on the run can disrupt the performance and sustainability of the life of a bank. This research aims to know the effect of Service Quality to Customer Loyalty with Customer Satisfaction and Trust as a variable Intervening. This research was done to 100 respondents by using quantitative descriptive approach.

The sample of this research is Customer's Bank Central Asia Regional West Jakarta KCP Kosambi, collected using non-probability sampling, purposive technique, and this research used questionnaire as research instrument and analyzed with path regression analysis with SPSS 21.

The results showed that the variables of Service Quality, Satisfaction and Trust positive and significant effect simultaneously on Customer Loyalty Bank Central Asia KCP Kosambi.. It has proven by simultaneous test (F test) that also show significant result from three independent variables those support hypothesis. Thus, the result of this research states there is affection simultaneously between variable of Service Quality, Satisfaction, and Trust to Customer Loyalty Bank Central Asia KCP Kosambi.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Trust and Loyalty.