

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Objek penelitian ini adalah nasabah Standard Chartered Bank KCP Gajah Mada Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 80 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Karena itu, analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk uji regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial dan simultan, variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Standard Chartered Bank KCP Gajah Mada Jakarta. Hal ini dibuktikan dari hasil uji simultan (uji F) dan hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan nilai signifikan dari dua variabel bebas mendukung hipotesa. Oleh karena itu hasil uji dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Standard Chartered Bank KCP Gajah Mada Jakarta.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This research aims to know the quality of the waiters there any influence on customer satisfaction and its impact on customer loyalty Standard Chartered Bank KCP Gajah Mada Jakarta. This research was done to 80 respondents by using quantitative-descriptive approach. Thus, data analysis which is used is statistical analysis in the form of double regression test.

The result of this research shows that either simultaneously or partially, the variable the quality of the waiters there any influence on customer satisfaction and its impact on customer loyalty Standard Chartered Bank KCP Gajah Mada Jakarta. It has been proven from the result of (f) simultaneous test and the result of (t) partial show significant point of two independent variables that supports the hypothesis. Therefore, the accepted assumption I, there is influence between the quality of the waiters there any influence on customer satisfaction and its impact on customer loyalty Standard Chartered Bank KCP Gajah Mada Jakarta.

Keywords: the quality of the waiters there any influence on customer satisfaction and its impact on customer loyalty