

ABSTRACT

This study aims to analyze service quality and trust in the satisfaction that have an impact on customer loyalty. The population in this research included credit customers of CTBC Indonesia Bank Mangga Dua branch who were considered prospective to be loyal customers at CTBC Indonesia Bank. 133 samples were selected using a purposive sample technique (selected samples). The data were collected by using a questionnaire. After that, the data were analyzed using Structural Equation Model (SEM) analysis using the SPSS Amos 24 program. The hypothesis testing (t-test) showed $H_1=6.423$, $H_2=6.859$, $H_3=5.926$, $H_4=6.294$, and $H_5=0.917$. Meanwhile, reliability test using Cronbach Alpha showed > 0.70 indicating the service quality (alpha 0.841), trust (alpha 0.884), satisfaction (alpha 0.818), and customer loyalty (alpha 0.874).

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



ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah menganalisis kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan yang berdampak kepada loyalitas nasabah. Jumlah populasi Bank CTBC Indonesia cabang Mangga Dua yang ditentukan dalam penelitian ini adalah populasi nasabah kredit yang memiliki potensi untuk menjadi nasabah yang loyal di Bank CTBC Indonesia..Jumlah sampel adalah 133 orang dengan teknik pengambilan sampel adalah menggunakan *purposive sample* (sampel terpilih). Proses Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan data dianalisis menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan program SPSS Amos 24. Hasil penelitian menunjukkan Uji Hipotesis (Uji t) $H_1=6,423$, $H_2=6,859$, $H_3=5,926$, $H_4=6,294$, $H_5=0,917$. Uji Reliabilitas dengan Cronbach Alpha $> 0,70$: Kualitas Pelayanan (alpha 0,841), kepercayaan (alpha 0,884), kepuasan (alpha 0,818), Loyalitas Nasabah (alpha 0,874).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA