

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Service Quality and Personal Selling on Customer Satisfaction and their impact on Customer Loyalty Bank BTPN Branch Tangerang. Using primary data and secondary data, the primary data obtained from journals, books, and other publications. Secondary data obtained using a questionnaire distributed to respondents, using simple random sampling with total sampling gained as much as 205. Methods of analysis used in this study is Structural Equation Modeling (SEM) with software Amos 22.0. The result showed that service quality has no effect on customer satisfaction, service quality has no effect on customer loyalty, personal selling have an effect on customer satisfaction, personal selling has no effect on customer loyalty, customer satisfaction have an effect on customer loyalty. Suggestions for further research is necessary to study to test one by one dimension of service quality on customer satisfaction, on customer loyalty and to test one by one dimension of personal selling on customer loyalty Bank BTPN Branch Tangerang.

Key Words: Service Quality, Personal Selling, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menguji dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penjualan Personal terhadap Kepuasan Nasabah serta Dampaknya terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BTPN Cabang Tangerang. Menggunakan data primer dan data sekunder, data primer dikumpulkan melalui jurnal, buku, dan publikasi lainnya. Data sekunder dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden, menggunakan *simple random sampling* dengan total *sampling* yang diperoleh sebanyak 205. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan *software* Amos 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, penjualan personal berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, penjualan personal tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu dilakukan penelitian yang lebih mendalam untuk menguji satu persatu dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, terhadap loyalitas nasabah, dan menguji satu persatu dimensi penjualan personal terhadap loyalitas nasabah Bank BTPN Cabang Tangerang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penjualan Personal, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

