

ABSTRACT

Eka Alzika, "*The Effect of Service Quality and Customer Satisfaction Loyalty Bank Sinarmas KCP Tanah Abang*"

This study aimed to analyze the quality of service and is there any influence of customer satisfaction on customer loyalty Bank Sinarmas KCP Tanah Abang. The reason I picked this topic is based on the quality of service and customer satisfaction is very necessary to increase customer loyalty. because it both employees and managers must understand all regarding the influence of service quality and customer satisfaction on customer loyalty.

This study was conducted based on primary data that has been collected through a survey method with the aid of a questionnaire using Likert Scale and measures to confront the respondents with a number of questions and then the respondents were asked to provide answers to a number of questions prepared by the author.

Measurements using regression analysis statistical tests such as the F test and t test with an alpha (α) of 0.05. The study concluded that, of the F test used is known that the quality of service and customer satisfaction effect on customer loyalty with significant value (probability) of 0,000 t test can be seen that customer loyalty is influenced by the quality of service with a significant value (probability) of 0.004 and satisfaction customers with significant value (probability) of 0.000.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Eka Alzika, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Bank Sinarmas KCP Tanah Abang”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah Bank Sinarmas KCP Tanah Abang. Alasan saya mengambil topik ini lebih didasarkan kepada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diperlukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. karna itu baik karyawan dan pimpinan harus mengerti sekali mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan data primer yang telah dikumpulkan melalui metode survei dengan bantuan alat berupa kuisisioner dengan menggunakan Skala Likert cara pengukurannya dengan menghadapkan responden dengan sejumlah pertanyaan dan kemudian responden diminta untuk memberikan jawaban sejumlah pertanyaan yang disiapkan oleh penulis.

Pengukuran dengan menggunakan analisis regresi uji statistik berupa uji F dan uji t dengan alpha (α) sebesar 0,05. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa, dari uji F yang digunakan diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan nilai signifikan (probabilitas) 0,000 dari uji t dapat diketahui bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dengan nilai signifikan (probabilitas) sebesar 0,004 dan kepuasan pelanggan dengan nilai signifikan (probabilitas) sebesar 0,000.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Nasabah

MERCU BUANA