

ABSTRAK

SYNTHIA MAGDALENA GUNAWAN. NIM 2018116248. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Kasus Pada Pembukaan Rekening Via *BCA Mobile* di BCA KCU Serpong Damai. Dibawah bimbingan Ibu Hj. Uuh Sukaesih, Ir, M.Si.

Kualitas pelayanan dan kepuasan merupakan harapan bagi setiap konsumen. Tujuan dari karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank Central Asia.

Dalam karya ilmiah ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dalam karya ilmiah ini dengan cara menyebarkan survei kuesioner kepada konsumen Bank Central Asia. Populasi dalam karya ilmiah ini sebanyak 1.178.234, dengan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 100 sampel. Penyebaran sampel karya ilmiah menggunakan teknik sampling *Purposive sampling*. Kemudian metode analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Pada hasil karya ilmiah yang didapatkan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai sig sebesar 0,000. Hasil nilai *kofisien determinasi* dalam karya ilmiah didapatkan sebesar 0,390 yang berarti bahwa Loyalitas Nasabah dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah, sedangkan 0,610 dapat dijelaskan dari variabel lain selain kedua variabel tersebut.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, dan Revolusi Industri 4.0

ABSTRACT

SYNTHIA MAGDALENA GUNAWAN. NIM 2018116248. The Effect of Service Quality and Satisfaction on Customer Loyalty in The Case of Account Opening Via *BCA Mobile* at BCA KCU Serpong Damai. Under the guidance of Mrs . Hj. Uuh Sukaesih, Ir, M.Si.

Service quality and satisfaction are expectations for every consumer. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and customer satisfaction on customer loyalty at Bank Central Asia.

In this study using quantitative methods. Collecting data in this study by distributing questionnaires to consumers of Bank Central Asia. The population in this study was 1,178,234, with a sample calculation using the slovin formula of 100 samples. The distribution of research samples using purposive sampling technique. Then the data analysis method used descriptive analysis and multiple linear regression analysis..

In the research results obtained, namely the quality of service and customer satisfaction have a positive and significant effect on customer loyalty with a sig value of 0.000. The results of the coefficient of determination in the study were obtained at 0.390, which means that Customer Loyalty can be explained by the Service Quality and Customer variables, while 0.610 can be explained from variables other than the second variable.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, and Industrial Revolution 4.0