

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS NASABAH TABUNGAN TANDAMATA PADA BANK BJB
KANTOR KAS STIE EKUITAS BANDUNG**

**Ditulis oleh:
Nuramaliyah**

**Pembimbing:
Dr. H. Usdi Suryana, SE., MM., Ak., CA.**

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah tabungan Tandamata pada bank bjb Kantor Kas STIE Ekuitas Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer, dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner sedangkan populasi yaitu seluruh mahasiswa STIE Ekuitas yang menjadi nasabah tabungan Tandamata. Rancangan pengujian yaitu uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi sederhana, analisis koefisien korelasi, analisis koefisien determinasi serta pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t).

Hasil penelitian ini secara parsial menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, besarnya koefisien korelasi yaitu 46,1% yang berarti berpengaruh sedang dan koefisien determinasi yaitu 21,2% yang berarti Kepuasan Nasabah dipengaruhi oleh Kualitas Layanan serta Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, besarnya koefisien korelasi yaitu 56,3% yang berarti berpengaruh sedang dan besarnya koefisien determinasi yaitu 31,7% yang berarti Loyalitas Nasabah dipengaruhi oleh Kualitas Layanan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah.

***EFFECT OF SERVICE QUALITY ON SATISFACTION AND LOYALTY OF
TANDAMATA SAVING CUSTOMERS AT BANK BJB CASH OFFICE STIE
EKUITAS BANDUNG***

Written By:
Nuramaliyah

Preceptor:
Dr. H. Usdi Suryana, SE., MM., Ak., CA.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality on Satisfaction and Loyalty of Tandamata Saving Customers at bank bjb Cash Office STIE Ekuitas Bandung.

The research method used in research is descriptive and verification method. The data used are primary data, with data collection techniques through registration through distribution through all STIE Ekuitas students who become Tandamata savings funds. The test design includes validity test, reliability test and classic assumption test consisting of normality test, multicollinearity test, autocorrelation test and heteroscedasticity test, simple regression analysis, simple regression analysis, coefficient of determination analysis and testing using partial test (t test).

The results of this study partially show that Service Quality has a significant positive effect on Customer Satisfaction, the magnitude of the correlation coefficient is 46.1% which means that the influence is moderate and the coefficient of determination is 21.2% which means Customer Satisfaction is influenced by Service Quality and Service Quality has a significant positive effect towards Customer Loyalty, the magnitude of the correlation coefficient is 56.3% which means that the influence is moderate and the coefficient of determination is 31.7%, which means that Customer Loyalty is influenced by Service Quality while the rest is influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Customer Loyalty.