

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung”. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung khususnya dan pihak perbankan pada umumnya untuk lebih meningkatkan kualitas dalam hal kualitas pelayanan (*servqual*) di masa yang akan datan.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dengan menggunakan kuesioner disertai dengan teknik observasi dan kepustakaan, teknik sampling menggunakan sampling *non probability*. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan pada tahun 2015. Teknik analisis data menggunakan Analisis Jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan, kepuasan nasabah masuk dalam kategori cukup baik begitu juga dengan loyalitas nasabah secara umum cukup loyal. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung baik secara parsial maupun simultan dimana dimensi daya tanggap memberikan kontribusi pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan nasabah kemudian dimensi bukti fisik, empati, keandalan dan jaminan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

This study aimed to get empirical evidence about "The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty Bank Central Asia Branch Office Sumbersari Bandung". The results are expected to provide benefits to the Bank BCA Sumbersari Bandung Branch Office in particular and the banking sector in general to further improve the quality in terms of quality of service (servqual) in the future compaction.

The method used is descriptive analysis and verification. Data collection is an interview with using a questionnaire accompanied by observation techniques and literature, sampling techniques using non-probability sampling. Field data collection conducted in 2015. Data were analyzed using Path Analysis (path analysis).

The results showed that the overall quality of service, customer satisfaction in the category quite well as well as customer loyalty is generally quite loyal. Impact of service quality on customer satisfaction Bank BCA Sumbersari Bandung Branch Office either partially or simultaneously with dimensions of responsiveness to contribute the greatest impact on customer satisfaction then the dimensions of the physical evidence, empathy, reliability and assurance.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction and Customer Loyalty*