

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST,
AND CUSTOMER SATISFACTION ON SAVING CUSTOMER
LOYALTY AT BANK BCA KCP KOTA WISATA**

By Amelia Virsyasari Susanto

Abstract

Increasing competition in the banking sector makes it necessary for BCA KCP Kota Wisata bank to continue to maintain service quality, trust, and customer satisfaction in order to create customer loyalty for BCA KCP Kota Wisata bank savings. This research is a quantitative study to determine, prove, and analyze: (1) the effect of service quality on customer loyalty savings at the BCA KCP Kota Wisata bank (2) the influence of trust on the loyalty of savings customers at the BCA KCP Kota Wisata bank (3) the influence of customer satisfaction on the loyalty of savings customers at the BCA KCP Kota Wisata bank. The population used is BCA KCP Kota Wisata bank savings customers. The research data was obtained by distributing questionnaires via google form to 75 respondents through purposive sampling method. The analysis technique uses Partial Least Square (PLS). As for the results obtained, (1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty with a coefficient value of 0.299 (2) trust has a positive and significant effect on customer loyalty of 0.245 (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty with a coefficient value of 0.449. With the value of the independent variables jointly affecting customer loyalty by 0.874 or in percentage of 87.4% and in the remaining percentage of 12.6% caused by other factors.

Keywords: *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Loyalty Customer*

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PADA BANK BCA KCP KOTA WISATA

Oleh

Amelia Virsyasari Susanto

Abstrak

Persaingan dalam bidang perbankan yang kian meningkat menjadikan bank BCA KCP Kota Wisata perlu untuk terus menjaga kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan agar menciptakan loyalitas nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui, membuktikan, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada bank BCA KCP Kota Wisata. Populasi yang digunakan yakni nasabah tabungan bank BCA KCP Kota Wisata. Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner melalui google form kepada 75 responden melalui metode purposive sampling. Teknik analisisnya menggunakan Partial Least Square (PLS). Adapun diperoleh hasil, (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0.299 (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0.245 (3) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah sebesar 0.449. Dengan nilai variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas nasabah sebesar 0.874 atau dalam persentase sebesar 87.4% dan dalam persentase sisanya sebesar 12.6% disebabkan oleh faktor lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Nasabah