

CUSTOMER LOYALTY REVIEW BASED ON SERVICE QUALITY AND SATISFACTION AT BCA FATMAWATI

By :

Salwa Putri Purwitasari

ABSTRACT

Banks play a crucial role in supporting economic activities, and good service quality can have a positive impact on customer loyalty. Loyalty can be influenced by service quality and customer satisfaction. Bank Central Asia (BCA) continuously evolves to adapt to the current era. Qualitative writing is a type of writing used to understand social life, which is obtained and analyzed using a qualitative (non-quantitative) approach. SmartPLS has the advantage of a strong analytical method, allowing for the processing of a small number of samples. Good service quality that aligns with customer needs can enhance customer satisfaction and increase loyalty.

Keywords : Service quality, satisfaction, consumer loyalty.

TINJAUAN LOYALITAS NASABAH BERDASARKAN KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN PADA BCA FATMAWATI

Oleh :

Salwa Putri Purwitasari

ABSTRAK

Lembaga bank memiliki peran penting dalam menunjang kegiatan ekonomi, kualitas layanan yang baik dapat berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, loyalitas dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kepuasan nasabah, Bank Central Asia. Bank Central Asia terus berevolusi mengikuti perkembangan era saat ini, penulisan kualitatif merupakan jenis penulisan yang digunakan untuk memahami kehidupan sosial yang diperoleh akan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif (non-kuantitatif), SmartPLS memiliki keunggulan metode analisis yang kuat sehingga jumlah sampel yang sedikit dapat diproses, Kualitas layanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan rasa kepuasan nasabah yang meningkatkan loyalitas

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan