

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN NASABAH BANK BRI CABANG CAWANG

Leo Frits Dharmadi

Abstrak

Bank BRI pada tahun 1946 ditetapkan sebagai bank pertama milik pemerintah pertama kemudian pada tahun 1992 badan hukum BRI berubah menjadi Perseroan Terbatas. Pada tahun 2003 kepemilikan saham pemerintah dijual sehingga perusahaan ini berstatus sebagai publik, kemudian berubah nama menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penelitian ini dilakukan untuk menguji analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank BRI. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 100 responden yang menggunakan jasa Bank BRI Cabang Cawang. Data diperoleh dari kuesioner yang disebar di Bank BRI Cabang Cawang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 data responden yang menggunakan jasa Bank BRI. Teknik penentuan sampel menggunakan metode *sampling purposive*. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis jalur atau *path analysis*. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, citra berpengaruh signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan citra berpengaruh signifikan secara tidak langsung melalui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra, Kepuasan Pelanggan, Dan Loyalitas Pelanggan.

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND IMAGE OF CUSTOMER
LOYALTY BANK CUSTOMERS THROUGH CUSTOMER
SATISFACTION BRI
UNITS CAWANG***

Leo Frits Dharmadi

Abstract

Bank BRI in 1946 first established as a government-owned bank first and then in 1992 legal entities BRI transformed into Limited Liability Company. In 2003 ownership pemerintah sale so this status as a public company, later changed its name to PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. This study was conducted to test the analysis Influence of Service Quality And Customer Loyalty Through Imagery Customer Satisfaction Customer Bank BRI. The population in this study of 100 respondents who use the services of Bank BRI Branch Cawang. Data obtained from questionnaires distributed at Bank BRI branch Cawang. The sample used in this study were 100 respondents who use the services of data BRI. Sampling technique using purposive sampling method. Analysis technique used is the analysis of lane or path analysis. These results indicate that significant influence service quality directly to customer satisfaction, significant berpengaruh image directly to customer satisfaction, quality of service and the image of the significant influence indirectly through customer satisfaction to customer loyalty and customer satisfaction directly significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Quality of Service, Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*