**ABSTRAK**

**FUNGSI KUALITAS LAYANAN DALAM MENINGKATKAN**

**LOYALITAS NASABAH DI PT BANK BCA KANTOR CABANG CIMAHI**

Oleh :

**ERNI OKTAVIANI**

**NIM 112050287**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Dr. Sutrisno, S.Sos., M.Si**

Masalah yang menjadi kajian penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yaitu faktor yang dimaksud adalah layanan nasabah. Berdasarkan hal tersebut, pokok masalah yang diungkap dalam penelitian ini adalah berapa besar pengaruh layanan terhadap loyalitas nasabah.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang memaparkan situasi atau peristiwa yang kemudian dihubungkan dengan teori untuk memecahkan masalah.Pengumpulan informasi aktual secara rinci digunakan metode wawancara terbuka dan Angket dengan Jumlah Sampel sebanyak 100 orang di PT Bank Central Asia Kantor Cabang Cimahi. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data deskriptif.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Loyalitas nasabah di PT Bank Central Asia Kantor Cabang Cimahi memiliki loyalitas cukup baik, (2) PT Bank Central Asia Kantor Cabang Cimahi telah memberikan layanan yang baik, (3) Layanan berpengaruh kuat terhadap loyalitas nasabah.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah (1) PT Bank Central Asia Kantor Cabang Cimahi perlu memperhatikan dan menambah jangkauan layanan melalui kemampuan karyawan dan perusahaan dalam merespon keluhan-keluhan nasabah agar dapat memberikan layanan yang berkualitas, (2) PT Bank Central Asia Kantor Cabang Cimahi perlu meningkatkan kekebalan terhadap promosi-promosi pesaing BCA dapat memberikan hadiah atau bonus terhadap nasabah yang setia.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah

# ABSTRACT

**THE FUNCTION OF SERVICE QUALITY TO INCREASE LOYALTY OF**

**CUSTOMERS IN PT BANK CENTRAL ASIA BRANCH OFFICE CIMAHI**

By:

ERNI OKTAVIANI

NIM 112050287

*This thesis is guided by:*

Dr. Sutrisno, S.Sos., M.Si

*A matter of this research study is the lack of customer loyalty that focused on loyalty factor in this study is referred to customer service. Accordingly, the subject matter is revealed in this study is how much influence the customer loyalty services.*

*Methods of this study use descriptive method which explain the situation or event then related in theory to solving the problems. Collecting recent information for detail used interviewed method and questionnaire methods on Sample of 100 people in PT Bank Central Asia Cimahi Branch Office. Data analysis techniques using descriptive data analyze*

*Based on the calculations, the following results: (1) Loyalty customers in PT Bank Central Asia Cimahi Branch Office has sufficient loyalty or medium, (2) PT Bank Central Asia Cimahi Branch Office has been providing good quality service, (3) effect Service the steady, positive and significant impact on customer loyalty.*

*Recommendations from the results of this study were (1) PT Bank Central Asia Cimahi Branch Office need to pay attention and add to its range of services through the ability of employees and the company in responding to customer complaints in order to provide quality services, (2) PT Bank Central Asia Cimahi Branch Office deals have increased immunity to competitor promotions BCA can give gifts or bonuses to loyal customers.*

*Key word : Service Quality, Customer Loyalty*

**ABSTRAK**

**PUNGSI KUALITAS PALAYANAN DINA NGANINGKATKEUN**

**LOYALITAS PALANGGAN DI PT BANK BCA CABANG CIMAHI**

**ku:**

**Erni OKTAVIANI**

**NIM 112050287**

**Ieu skripsi téh dipandu ku:**

**Dr. Sutrisno, S. SOS., M.Si**

*Masalah ulikan ieu panalungtikan aya faktor nu mangaruhan loyalitas kastamer mangrupa faktor di tanya nyaéta layanan palanggan. Sasuai, materi palajaran diungkabkeun dina ulikan ieu sabaraha pangaruh dina jasa loyalitas customer.*

*Métode panalungtikan ngagunakeun métode déskriptif panalungtikan déskriptif nu ngajelaskeun kaayaan atawa kajadian nu lajeng nyambung jeung teori pikeun ngajawab masalah. Metodeu gathering informasi sabenerna dipaké wawancara lengkep jeung sample kabuka sarta angket Total 100 urang di PT Bank Central Asia Cabang Kantor Cimahi. Data dianalisis ngagunakeun téhnik analisis data deskriptif.*

*Dumasar itungan diala hasil di handap ieu: (1) loyalitas Palanggan di PT Bank Central Asia Cabang Kantor Cimahi geus loyalitas cukup alus, (2) PT Bank Central Asia Cabang Kantor Cimahi geus dibikeun alus jasa, (3) éfék kuat dina Service jeung signifikan dina loyalitas customer.*

*Rékoméndasi tina hasil ulikan ieu nya éta (1) PT Bank Central Asia Cabang Kantor Cimahi kudu nengetan jeung nambahkeun ka lingkup service ngaliwatan karyawan jeung kamampuh pausahaan pikeun ngabales keluhan customer guna méré jasa kualitas, (2) PT Bank Central Asia Cabang Kantor Cimahi kudu ningkatkeun kekebalan ngalawan pesaing promosi BCA bisa mere hadiah atawa bonus pikeun nasabah satia*

Kata Konci : Kualitas Layanan, Loyalitas Palanggan