**ANALISIS KINERJA KUALITAS PELAYANAN DAN CUSTOMER ENGAGEMENT TERHADAP KEPUASAN NASABAH SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PRIVILEGE BANK DANAMON CABANG PURWAKARTA**

**LISYE LISMAYAWATI AGUSTIANI**

**NPM : 148020070**

**Program Magister Manajemen Konsentrasi Manajemen Pemasaran**

**Universitas Pasundan Bandung**

(lisye.lismayawati@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini ditunjukan untuk memperoleh gambaran lebih jauh mengenai variabel penelitian yaitu Pengaruh Kinerja Kualitas Pelayanan Dan *Customer Engagement* Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas pada Nasabah *Privilege* Bank Danamon Cabang Purwakarta.Metode kuantitatif ini untuk mendeskripsikan objek penelitian dan variabel penelitian berupa data deskriptif, sedangkanmetode verifikatif digunakan untuk mengkaji kausalitas variabel berupa Kualitas Pelayanan dan *Customer Engagement*terhadap Kepuasan Pelanggan serta dampaknya pada pada Loyalitas Nasabah. jumlah sampel untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dan dibagilan kepada nasabah *Privilege* Bank Danamon Cabang Purwakarta. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *non probability.*Yaitu meliputi *sampling Aksidental*.dengan menggunakan sampling non-probabiliti sampling, sebarang sampel berbentuk kuisioner secara eksidental pada nasabah *Privilege* Bank Danamon Cabang Purwakarta, sementara untuk uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis jalur , yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Engagement* (variabel X1,2), variabel intervening Kepuasan Nasabah (Y) sedangkan variabel dependen adalah Loyalitas Nasabah (Z). Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Customer Engagement* Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah.Dimana hasil dari penelitian dengan menguji hipotesis dari peneliti, menyatakan : Kinerja Kualitas Pelayanan Dan *Customer Engagement* berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Pada Loyalitas pada Nasabah *Privilege* Bank Danamon Cabang Purwakarta.

Kata Kunci :*kualitas pelayanan , customer engagement, kepuasan , loyalitas*

*Abstract*

*This study is intended to obtain a further picture of the research variables, namely the Effect of Service Quality Performance and Customer Engagement on Customer Satisfaction and Its Impact on Loyalty to the Privilege Bank Danamon Customer of the Purwakarta Branch. This quantitative method is to describe the research object and research variables in the form of descriptive data, while the verification method is used to examine the variable causality in the form of Service Quality and Customer Engagement on Customer Satisfaction and its impact on Customer Loyalty. the number of samples for this study were as many as 100 respondents and divided into Privilege Bank Danamon customers in Purwakarta Branch. The sampling technique in this study uses non-probability sampling technique. That includes accidental sampling. by using non-probability sampling sampling, any sample in the form of an accidental questionnaire on Privilege Bank Danamon customers in Purwakarta Branch, while to test the hypothesis in this study using path analysis, namely the Effect of Service Quality and Customer Engagement (variable X1,2), intervening variables Satisfaction Customer (Y) while the dependent variable is Customer Loyalty (Z). In this study the test will be how big is the influence of service quality and customer engagement on customer satisfaction and its impact on customer loyalty. Where is the result of the research by testing the hypothesis of the researcher, states: Service Quality and Customer Engagement performance has a positive and significant effect on customer satisfaction and Impact on Loyalty to Customers of Privilege Bank Danamon, Purwakarta Branch.*

*Keywords: service quality, customer engagement, satisfaction, loyalty*

**Daftar Pustaka**

Alma, 2013.*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.

Griffin, Ricky W. dan Ronald J. Ebert, (2009). *Business, 8th* Edition,

Pearson International Edition, New Jersey, Prentice Hall.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management* 13.

New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler,Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran.*

Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Alma, 2013.*Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.

Griffin, Ricky W. dan Ronald J. Ebert, (2009). *Business, 8th* Edition,

Pearson International Edition, New Jersey, Prentice Hall.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2012. *Marketing Management* 13.

New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.

Kotler,Philip and Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran.*

Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

Alma, Buchari. 2010. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta.

Berry, Berman and Joel R. Evans. 2007. Retail Management, New Jersey. Prentice Hall.

Christina Whidya, Utami. 2010. Buku Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi I. Penerbit : Bayu Media.

Nazir. 2003. Metode Penelitian. Cetakan ke lima. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Akdon, Riduwan. 2006. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Cetakan I. Bandung : Alfabeta.

Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.

Lembang, Rosvita Dua. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek The Botol Sosro.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Purwanto, Erwan Agus & Sulistyastuti, Dyah Ratih. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan 1, Edisi 2. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Alma, Buchari. 2010. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Bandung : Alfabeta.

Berry, Berman and Joel R. Evans. 2007. Retail Management, New Jersey. Prentice Hall.

Nazir. 2003. Metode Penelitian. Cetakan ke lima. Jakarta : Ghalia Indonesia.

Akdon, Riduwan. 2006. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika. Cetakan I. Bandung : Alfabeta.

Alma, Buchari. (2013). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.

Lembang, Rosvita Dua. (2010). *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, Dan Cuaca Terhadap Keputusan Pembelian Teh Siap Minum Dalam Kemasan Merek The Botol Sosro.* Semarang: Universitas Diponegoro.

Purwanto, Erwan Agus & Sulistyastuti, Dyah Ratih. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Administrasi Publik dan Masalah-masalah Sosial*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Yogyakarta: Gava Media.

Sugiyono.(2014). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Cetakan 1, Edisi 2. Bogor: Ghalia Indonesia.

Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.