

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari yang berlokasi di Jalan Tamansari No.18 Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40132. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel yaitu Kualitas Pelayanan X_1 dan Citra Perusahaan X_2 sebagai variabel independen serta Loyalitas Y sebagai variabel dependen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel 97 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan menyebarkan kuisioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra perusahaan berada pada kategori kurang setuju, yang artinya kualitas pelayanan dan citra perusahaan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari kurang baik. Sedangkan untuk variabel loyalitas berada pada kategori kurang setuju, yang artinya loyalitas nasabah pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari kurang loyal. Hasil perhitungan statistik dengan analisis regresi linear berganda dapat ditunjukkan bahwa persamaan regresi yaitu $Y = 2,378 + 0,186X_1 + 0,215X_2 + e$, dari persamaan regresi ini diketahui bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan memiliki pengaruh secara positif terhadap loyalitas. Berdasarkan Koefisien determinasi secara parsial kualitas pelayanan lebih besar pengaruhnya terhadap loyalitas yaitu sebesar 38,4%. Sedangkan citra perusahaan pengaruhnya terhadap loyalitas sebesar 26,4%. Sehingga didapatkan berdasarkan koefisien determinasi simultan besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas sebesar 64,8%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Loyalitas

