

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan dampaknya pada loyalitas pengguna *electronic banking* (Suatu Survey Pada Nasabah Bank BNI Kantor Cabang Kota Bandung) baik secara langsung atau tidak langsung baik secara simultan atau parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel dalam penelitian adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*), analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada struktur I terdapat pengaruh secara langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 61,7%. Pada struktur II terdapat pengaruh secara langsung antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 37,8%, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 32,1% dan pengaruh tidak langsung antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan sebesar 32,19%.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of service quality on satisfaction and its impact on the loyalty of electronic banking users (a survey of BNI Bank customers at the Bandung City Branch Office) either directly or indirectly, simultaneously or partially. The research method used is a descriptive and verification research method with a sample size of 100 respondents. The data collection techniques used were observation, interviews and distributing questionnaires. The data analysis methods used are path analysis, multiple correlation analysis, coefficient of determination analysis and hypothesis testing. The research results show that in structure I there is a direct influence between service quality on customer satisfaction of 61.7%. In structure II there is a direct influence between service quality on customer loyalty of 37.8%, the influence of customer satisfaction on customer loyalty of 32.1% and an indirect influence between service quality on customer satisfaction and its impact on customer loyalty of 32.19% .

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