

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI PT BANK BNI KANTOR CABANG SYARIAH UNIT BUAH BATU BANDUNG

Oleh :

**Ghina Zakiyyah Hanifah**

**NIM 0807085**

Skripsi ini dibimbing oleh:

**Dra.Hj. Nani Sutarni, M.Pd. and Drs. Alit Sarino, M.Si.**

Masalah yang menjadi kajian penelitian ini adalah kurangnya loyalitas nasabah. Inti kajiannya difokuskan pada faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yang dalam penelitian ini 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 *survey explanation*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Sampel sebanyak 100 orang di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Syariah Bandung. Teknik analisis data menggunakan uji regresi sederhana.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil sebagai berikut: (1) Loyalitas nasabah di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Syariah Bandung memiliki loyalitas cukup atau sedang, (2) PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Syariah Bandung telah memberikan layanan yang tinggi, (3) Layanan berpengaruh terhadap kuat, positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Rekomendasi dari hasil penelitian ini adalah (1) PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Syariah Bandung 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 Negara Indonesia Kantor Cabang Syariah Bandung perlu meningkatkan kekebalan terhadap promosi-promosi pesaing BNI Syariah dapat memberikan hadiah atau bonus terhadap nasabah yang setia.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY PT BANK NEGARA INDONESIA SHARIA BRANCH OFFICE IN UNIT BUAH BATU BANDUNG

By:

**Ghina Zakiyyah Hanifah**

NIM 0807085

*This thesis is guided by:*

**Dra.Hj. Nani Sutarni, M.Pd. and Drs. Alit Sarino, M.Si.**

*A matter of this research study is the lack of customer loyalty. Core studies focused on factors that influence customer 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 this study used survey method explanation. Technique of gathering data using questionnaires. Sample of 100 people in PT Bank Negara Indonesia Bandung Branch Office. Data analysis techniques using simple regression test. Based on the calculations, the following results: (1) Loyalty customers in PT Bank Negara Indonesia Bandung Branch Office has sufficient loyalty or medium, (2) PT Bank Negara Indonesia Bandung Branch Office has been providing high 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 Negara Indonesia Bandung 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 Negara Indonesia Branch Office Sharia deals have increased immunity to competitor promotions BNI Syariah can give gifts or bonuses to loyal customers.*

*Key word : Service Quality, Costumer Loyalty*