

## SUMMARY

# PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS NASABAH BCA

Created by SUYANTRI SURIYA

**Subject** : PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS NASABAH BCA

**Subject Alt** : PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALITAS NASABAH BCA

**Keyword** : Kualitas Pelayanan; Loyalitas; Perbankan

### Description :

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi – dimensi Service Quality terhadap loyalitas nasabah BCA cabang City Resort dan menganalisis dimensi manakah yang mempunyai pengaruh terbesar dari 5 Dimensi Service Quality terhadap loyalitas nasabah BCA cabang City Resort

Metode pengumpulan data dari responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan kuesioner, yaitu responden di informasikan terlebih dahulu bahwa jawaban menggunakan skala likert.

Berdasarkan hasil pengujian kausalitas antara variabel dimensi kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah dapat disimpulkan bahwa dimensi – dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, artinya semakin tinggi kualitas pelayanan semakin tinggi loyalitas nasabah. Dengan demikian hipotesis pertama yang diuji dalam penelitian ini diterima. Dari hasil persamaan regresi terlihat bahwa dimensi assurance lah yang memberikan pengaruh terbesar yaitu sebesar 0,301, sehingga hipotesis kedua ini pun terbukti

**Date Create** : 09/09/2013

**Type** : Text

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-200811027

**Collection** : 200811027

**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : Copyright @2013 by UEU Library

### Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

### Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( [astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor