

ABSTRAKSI

Bayu Kahfi Rizkita, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah (Studi Kasus di Bank BCA Cabang Lippo Karawaci dibimbing oleh Lia Amalia).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Citra perusahaan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) melalui Kepuasan Nasabah (Z) pada Bank BCA Cabang Lippo Karawaci. Metode penelitian yang digunakan pada pengambilan sampel adalah metode *Purposive Sampling*. Responden penelitian ini adalah Nasabah yang pernah melakukan transaksi di Bank BCA Cabang Lippo Karawaci. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Nasabah, kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah. Selanjutnya Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah dan citra Perusahaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Kepuasan Nasabah, dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

Bayu Kahfi Rizkita, *Analysis of Service Quality Impact and Corporate Image on Customer Loyalty through Customer Satisfaction (Case Study at Bank BCA Lippo Karawaci Branch guided by Lia Amalia)*

This study aims to determine the effect of Service Quality (X_1) and Corporate Image (X_2) on Customer Loyalty (Y) through Customer Satisfaction (Z) at Bank BCA Lippo Karawaci. The research method used in the sampling is Purposive Sampling. The respondents of this research are the people who have conducted transactions at Bank BCA Lippo Karawaci. Techniques analysis used in this study Path Analysis.

The results showed that the quality of service influence on Customer Satisfaction, Corporate Image Affects Customer Satisfaction, Service quality affects Customer Loyalty, Corporate Image affects Customer Loyalty, and Customer Satisfaction affects Customer Loyalty. Furthermore, Service Quality affects Customer Loyalty through Customer Satisfaction and Company image affect Customer Loyalty through Customer Satisfaction.

Keywords: *Quality of Service, Corporate Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty*