

## ABSTRAK

- Nama : Retno Ayu Wulandari / 201352124
- Judul : Hubungan Kualitas Layanan *Customer Service* terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Central Asia, Tbk Kantor Cabang Utama (KCU) Pantai Indah Kapuk.
- Jumlah Halaman : 98 halaman; 27 tabel; 1 bagan; 3 gambar; 6 lampiran
- Kata Kunci : Kualitas layanan *Customer Service*, tingkat kepuasan nasabah, loyalitas, PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang KCU PIK
- Daftar Pustaka : 29 Buku dan Internet

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kualitas layanan *Customer Service* terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang KCU PIK (Pantai Indah Kapuk) yang berada di wilayah Jakarta Utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei, untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan *Sampling Aksidental* dimana diambil keseluruhan sebanyak 88 responden.

Peneliti menggunakan uji reliabilitas *Cronbach Alpha* untuk melakukan uji kualitas data dan analisis korelasi *Product Moment* untuk menentukan adanya hubungan antara dua variabel serta analisis Regresi Sederhana untuk menguji sejauh mana pengaruh variabel independen terhadap pengaruh variabel dependen setelah diketahui ada hubungan antara variabel.

Hasil penelitian ini, menunjukkan nilai signifikansi 0.000 lebih kecil dari probabilitas 0.005, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti ada hubungan layanan *Customer Service* dengan loyalitas nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk Cabang KCU PIK.