

## ABSTRAKSI

Suyantri Suriya. Pengaruh *Service Quality* Terhadap Loyalitas Nasabah BCA (studi kasus pada nasabah BCA City Resort). Konsumen yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan merupakan aset yang bernilai bagi perusahaan

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh 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 informasi 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

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Loyalitas, Perbankan