

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN TBK CABANG TASIKMALAYA

Oleh:

NIZMA RAMDIANI GRISELDA
NIM. 223404038

Pembimbing I : Yuyun Yuniasih, S.E., M.Si.
Pembimbing II : Andri Helmi Munawar, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan customer service terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan metode explanatory research. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebanyak 30 pernyataan dengan skala Likert. Analisis data menggunakan uji t untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan customer service berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, dengan kontribusi pengaruh sebesar 10,50%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh customer service, maka akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas nasabah terhadap PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Cabang Tasikmalaya.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah