

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NEGARA INDONESIA (BNI) KANTOR CABANG PEMBANTU UNIVERSITAS LAMPUNG

OLEH

SELLY ISMI SAFITRI

Keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan nasabah tercermin dari sejauh mana nasabah menunjukkan loyalitas terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah Bank BNI Universitas Lampung. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif, pendekatan *ex post facto*, serta metode survei. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 133 responden yang merupakan nasabah Bank BNI KCP Universitas Lampung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan peneliti. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, serta terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Selain itu, kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Hal ini menunjukkan bahwa pihak Bank BNI Universitas Lampung perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepercayaan nasabah, serta menjaga kepuasan nasabah agar loyalitas nasabah dapat terus terpelihara dan meningkat.

Kata kunci: kepercayaan, kepuasan, kualitas pelayanan, loyalitas nasabah, perbankan

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, TRUST, AND SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY AT BANK NEGARA INDONESIA (BNI) UNIVERSITY OF LAMPUNG SUB-BRANCH OFFICE

BY

SELLY ISMI SAFITRI

The success of a company in retaining customers is reflected in the extent to which customers demonstrate loyalty toward the services provided. This study aims to examine the effect of service quality, trust, and satisfaction on customer loyalty at Bank Negara Indonesia (BNI) Universitas Lampung. This research is a quantitative study using a descriptive-verification method with an ex post facto approach and survey method. The sample in this study consisted of 133 respondents who are customers of BNI KCP Universitas Lampung. The sampling technique used was purposive sampling, which is a technique of selecting samples based on specific criteria established by the researcher. Data were collected through questionnaires, while data analysis was conducted using multiple linear regression analysis. The results of the study indicate that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, trust has a positive and significant effect on customer loyalty, and satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. In addition, service quality, trust, and satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on customer loyalty. These findings suggest that Bank Negara Indonesia (BNI) Universitas Lampung should continuously improve service quality, strengthen customer trust, and maintain customer satisfaction in order to sustain and enhance customer loyalty.

Keywords: banking, customer loyalty, satisfaction, service quality, trust