

## Abstrak

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan BRI Mikro Pada Produk *Self Service Technology* E-Banking BRI di Wilayah Kanwil BRI Bandar Lampung Cluster Provinsi Lampung Tahun 2014

Oleh

Tri Wintarto

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan BRI Mikro Pada Produk *Self Service Technology* E-Banking BRI di Wilayah Kanwil BRI Bandar Lampung Cluster Provinsi Lampung Tahun 2014 berdasarkan teori dari Zaitmal (2004 : 38) menggunakan pendekatan ServQual (TERRA)

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis data kualitatif dan kuantitatif dengan metode Regresi Linear Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Variabel Tangible, Empathy, Responsiveness, Reliability dan Assurance berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah.

Variabel Assurance memiliki pengaruh terbesar terhadap Loyalitas Nasabah pada penelitian ini.