

## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BCA *MOBILE* DI KOTA BANDAR LAMPUNG

OLEH:

MUHAMMAD RUSDIANSYAH

PT. Bank Central Asia, Tbk berdiri pada tahun 1957 merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia saat ini dengan nilai aset sebesar 1.408 triliun rupiah dengan laba bersih mencapai 48.6 triliun rupiah. Hasil survei *Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) yang diselenggarakan oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI) edisi tahun 2023-2024 menghasilkan data bahwa *BCA Mobile* menduduki peringkat kelima dalam 10 performa terbaik *mobile banking* yang ada di Indonesia. Masalah pada penelitian ini yaitu terdapat keluhan tentang penggunaan aplikasi *BCA Mobile* hingga menjadi *trending topic* dalam platform sosial media *X (Twitter)*. Hal ini harus diperhatikan oleh *BCA Mobile* agar pelanggan tidak berpikir untuk mencari alternatif terhadap *mobile banking* lainnya. Tujuan penelitian ini untuk menguji apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan *BCA Mobile* di Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 90 responden melalui *google form*. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis regresi sederhana menggunakan uji parsial (uji t) dan uji sobel (*sobel test*) dengan aplikasi *SPSS 25*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan *BCA Mobile* di Kota Bandar Lampung.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas, BCA.**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON BCA MOBILE CUSTOMER LOYALTY IN BANDAR LAMPUNG CITY**

**BY:**

**MUHAMMAD RUSDIANSYAH**

*PT. Bank Central Asia, Tbk, founded in 1957, is one of the largest private banks in Indonesia today with an asset value of 1,408 trillion rupiah with a net profit of 48.6 trillion rupiah. The results of the Bank Service Excellence Monitor (BSEM) survey conducted by Marketing Research Indonesia (MRI) in the 2023-2024 edition produced data showing that BCA Mobile was ranked fifth in the 10 best mobile banking performances in Indonesia. The problem in this research is many complaints about the use of the BCA Mobile application, which has become a trending topic on the X social media platform (Twitter). BCA Mobile must pay attention to this so that customers do not think about looking for alternatives to other mobile banking. The aim of this research is to test whether service quality and customer satisfaction have an influence on BCA Mobile customer loyalty in Bandar Lampung City. This research uses a survey method by distributing questionnaires to 90 respondents via Google Form. The analytical method used is simple regression using the partial test (t test) and Sobel test with the SPSS 25 application. The results of the research show that the service quality variable and customer satisfaction variable have an influence on the BCA Mobile customer loyalty variable in Bandar Lampung City.*

**Keywords: Service Quality, Satisfaction, Loyalty, BCA.**