

ABSTRAK

Liliana Suci Melati , NIM 3402200478. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah (Suatu Studi Pada Bank BJB Cabang Pangandaran)”. Dibawah bimbingan Dr.H.Oyon Saryono, M.M. (Pembimbing I) dan Faizal Haris Eko Prabowo, S.E.,M.M. (Pembimbing II)

Loyalitas nasabah didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari nasabah untuk menggunakan kembali jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain. Loyalitas merupakan bentuk komitmen yang kuat untuk menggunakan kembali jasa yang disukai di masa mendatang, sehingga nasabah akan setia untuk melakukan penggunaan jasa secara terus menerus, komitmen terhadap sebuah jasa sebagai bentuk loyalitas nasabah adalah dampak adanya kombinasi rasa puas dalam penggunaan jasa jangka Panjang. Nasabah dikategorikan sebagai nasabah yang setia ketika ia merasa puas menggunakan suatu produk tertentu, sehingga ia mempunyai keinginan untuk memperkenalkannya atau merekomendasikannya kepada orang lain. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Bjb Kabupaten Pangandaran.; pengaruh fasilitas perbankan terhadap loyalitas nasabah Bank Bjb Kabupaten Pangandaran.; pengaruh kualitas layanan dan fasilitas perbankan terhadap loyalitas nasabah Bank Bjb Kabupaten Pangandaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah di bank Bjb cabang Pangandaran. Teknik sumpling berupa pengambilan sampel di ambil secara *simple random sumpling* dan jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 91. Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan analisis koefisien korelasi sederhana, analisis koefisien determinasi, hipotesis (uji t), analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi berganda, analisis regresi linier berganda, dan uji signifikan (uji f). hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perbankan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas perbankan serta loyalitas di bank Bjb sangat tinggi. Namun ada beberapa yang perlu ditingkatkan pada kualitas pelayanan, harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya empati para staf agar lebih memperhatikan nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas para nasabahnya. Pada fasilitas perbankan harus meningkatkan lagi dalam membuat estetika dan fungsionalitas ruang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah bank Bjb. Pada loyalitas nasabah harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan fasilitas perbankan dengan cara menambahkan fitur-fitur yang mempermudah nasabah dalam menggunakan layanan dan fasilitas bank Bjb sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Diharapkan bank Bjb cabang Pangandaran mempertahankan dan memperhatikan kualitas pelayanan dan fasilitas perbankan sehingga akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata kunci ; Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Loyalitas Nasabah