

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Partisipan pada penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner *online*. Kuesioner tersebut dibagikan melalui *Google Drive Form*. Metode pengolahan data penelitian yang digunakan yaitu analisis regresi berganda. Berdasarkan hasil analisis data melalui regresi linier berganda diketahui bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. Bank yang dapat memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah akan menciptakan sebuah loyalitas. Didukung dengan adanya fasilitas yang diberikan, kemudahan akses layanan bank, performa petugas bank yang baik, dan cara bank yang bersangkutan untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Kualitas layanan yang baik akan menimbulkan rasa puas dan senang pada diri nasabah, dengan begitu maka akan tercipta nasabah yang loyal. Nasabah yang loyal merupakan *asset* berharga bagi bank. Loyalitas pada penyedia jasa seperti bank merupakan hal yang penting, karena bank dapat bertahan dalam bisnis perbankan.

Kata kunci : kualitas layanan, kepercayaan, loyalitas nasabah

ABSTRACT

This research aims to analyze the impact of service quality and trust on customer loyalty to PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. The participants of this research are customers of PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. The instrument of this research is using an online questionnaire. The questionnaire was distributed with Google Drive Form. The research data processing method used is multiple regression analysis. Based on the result of data analysis using multiple linear regression analysis show that service quality gives positive impacts on customer loyalty to PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. The variable of trust quality does not give any impacts on customer loyalty to PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. There is a simultaneous effect between service quality and trust on customer loyalty to PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur. The bank that provides services according to the customers' needs will create loyalty. It supported by provided facilities, ease access to bank services, good bank officers' performance, and the way that the bank provides services to their customers. Good quality service will bring pleasure and satisfaction to the customers, thus creating loyal customers. The loyal customers are valuable assets to the bank. Loyalty is one of the essential things, especially for service providers such as a bank, because it makes the bank survive in the banking business.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Loyalty