

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPANAN PADA PT. BANK
PEMBANGUNAN DAERAH BALI CABANG PEMBANTU
AMLAPURA**

Oleh

Ni Putu Ekayani, NIM 1917041114

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 1) menguji pengaruh citra perusahaan secara parsial terhadap loyalitas nasabah simpanan, 2) menguji pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap loyalitas nasabah simpanan, dan 3) menguji pengaruh citra perusahaan dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas nasabah simpanan. Adapun beberapa permasalahan dalam penelitian ini yaitu terjadi fluktuasi loyalitas nasabah simpanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura, terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada perusahaan perbankan, dan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian berkaitan dengan citra perusahaan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif kausal. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 77 responden. Responden penelitian ini merupakan nasabah simpanan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Pembantu Amlapura. Instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu kuesioner dan studi dokumentasi berupa mencari data historis laporan pertumbuhan nasabah. Pengujian instrumen berupa kuesioner dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji determinasi, uji signifikansi parsial (uji t) dan uji signifikansi simultan (uji F). Adapun hasil penelitian ini adalah: (1) citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah simpanan; (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah simpanan; (3) citra perusahaan dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap loyalitas nasabah simpanan.

Kata-kata kunci: citra perusahaan, kualitas pelayanan, loyalitas nasabah.

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH SIMPANAN PADA PT. BANK
PEMBANGUNAN DAERAH BALI CABANG PEMBANTU
AMLAPURA**

by

Ni Putu Ekayani, NIM 1917041114

Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to 1) examine the effect of corporate image partially on customer loyalty, 2) examine the effect of service quality partially on customer loyalty, and 3) examine the effect of corporate image and service quality simultaneously on customer loyalty. As for some of the problems in this study, namely there are fluctuations in customer loyalty deposits at PT. Bali Regional Development Bank Amlapura Branch, there are many variables that influence customer loyalty in banking companies, and there are inconsistencies in research results related to corporate image and service quality on customer loyalty. This study uses a causal quantitative research design. The sampling technique used in this research is purposive sampling method. The number of samples used were 77 respondents. Respondents of this study are deposit customers at PT. Bali Regional Development Bank Amlapura Branch. The instruments used in collecting data are questionnaires and documentation studies in the form of seeking historical data on customer growth reports. Instrument testing in the form of a questionnaire was carried out by testing the validity and reliability tests. The data analysis technique used is the classical assumption test, multiple linear regression analysis, determination test, partial significance test (t test) and simultaneous significance test (F test). The results of this study are: (1) corporate image has a positive and significant effect on customer loyalty; (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty; (3) corporate image and service quality have a simultaneous and significant effect on deposit customer loyalty.

Key words: corporate image, service quality, customer loyalty.