

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN *TRUST* TERHADAP
KEPUTUSAN PEMILIHAN PRODUK BANK BCA PADA KANTOR
CABANG PEMBANTU KOTA SINGARAJA**

Oleh :

**Kadek Rachel Meyvi Cesy, NIM 2017041211
Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan *trust* secara simultan maupun parsial terhadap keputusan pemilihan produk Bank BCA pada kantor cabang pembantu kota Singaraja. Rancangan penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini nasabah Bank BCA, serta objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, *trust* dan keputusan pemilihan dengan jumlah pengambilan sampel sebesar 140 orang responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk Bank BCA. (2) *trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan produk Bank BCA. (3) Kualitas pelayanan dan *trust* bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pemilihan produk Bank BCA. Hal ini mengimplikasi bahwa dengan adanya kualitas pelayanan yang baik akan dapat meningkatkan keputusan pemilihan. *trust* berpengaruh positif terhadap keputusan pemilihan produk Bank BCA. Hal tersebut mengimplikasi dengan meningkatkan *trust* dari masyarakat atau nasabah yang tentunya akan memberikan keputusan pemilihan yang tepat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, *trust*, keputusan pemilihan

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST ON BCA BANK
PRODUCT SELECTION DECISIONS AT THE SINGARAJA CITY SUB-
BRANCH OFFICE***

By :

***Kadek Rachel Meyvi Cesy, Nim 2017041211
Management Major, Faculty Economics***

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality and trust simultaneously or partially on the decision to select BCA Bank products at the sub-branch office in Singaraja. This research design used causal quantitative techniques. The research subjects were BCA bank customers, and the objects of this research are service quality, trust and selection decisions with a total sample of 140 respondents. Data was collected using questionnaires and then analyzed using multiple linear regression analysis. The research results show that (1) Service Quality had a positive effect on the decision to select BCA Bank products. (2) trust had a positive influence on the decision to select BCA Bank products. (3) Service quality and trust together had a significant influence on the decision to select BCA Bank products. This implies that good service quality will improve selection decisions. Trust had a positive influence on the decision to choose BCA Bank products. This implies increasing trust from the public or customers which will of course provide the right selection decisions.

Keywords: *Service quality, trust, selection decisions*