

## ABSTRAK

Loyalitas nasabah merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan nasabah dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, serta untuk tetap menjadi konsumen dari bank tersebut. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan serta kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Central Asia KCU Veteran Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *aksidental sampling*, sampel penelitian berjumlah 100 orang. Adapun teknik analisis menggunakan regresi linier berganda dengan alat bantu SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) Statistic 22.

Jenis penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan, citra perusahaan serta kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini menunjukkan model yang digunakan dalam penelitian layak dijadikan prediktor. Hasil ini menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian layak dilanjutkan pada analisa berikutnya. Hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kondisi ini menunjukkan semakin baik kualitas layanan, citra perusahaan yang melekat pada nasabah serta kepercayaan yang baik akan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, citra perusahaan, kepercayaan, loyalitas nasabah



## ABSTRACT

Customer's loyalty, customer's satisfaction, to remain to be a consumer of the bank, this research aims to find out the effect of service quality, company image, and trust in customers' loyalty. The population is the customers of Central Asia Bank branch Veteran, Surabaya. While the sampling collection technique uses accidental sampling with a total sample of 100 people. Moreover, the data analysis technique uses multiple regression linear with SPSS (Statistical Product and Service Solutions) Statistic 22.

This type of research shows that service quality, company image, and trust have an effect on customers' loyalty. Meanwhile, the result indicates the model is appropriate to be used for the next analysis. From the hypothesis testing; the variables of service quality, company image and trust have a positive effect on customers' loyalty. This condition shows that the better the quality of service lead for the best company image. Consequently, the customers' trust would increase their loyalty.

**Keywords:** service quality, company image, trust, customer loyalty

