

ABSTRACT

This research aims to examine the influence of service quality and the implementation of GCG (Good Corporate Governance) on customer loyalty at Bank Sumsel Babel Syariah, Palembang Main Branch. The method used in this research is a quantitative approach with a probability sampling technique using simple random sampling with a total population of 326,136 and the research sample obtained was 100 respondents. Data was collected using a questionnaire and analyzed using the IBM SPSS Statistics 24 program, data analysis tools in the form of validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, hypothesis tests, and coefficient of determination tests (R²). The research results can be concluded that partially the service quality variable has a negative and significant effect on customer loyalty with a calculated t value of $-3.972 < -1.660$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. This means that the higher the quality of service provided by Bank Sumsel Babel Syariah, Palembang Main Branch, does not guarantee that someone will be loyal. Then in the GCG implementation variable there is a positive and significant influence on customer loyalty with a calculated t value of $9.141 > 1.660$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. This means that the better the implementation of GCG at Bank Sumsel Babel Syariah, Palembang Main Branch, the greater the customer loyalty will increase. Meanwhile, simultaneously it can be seen that the service quality variables (X1) and the implementation of GCG (X2) have a significant effect on customer loyalty (Y), the results of the significance calculation are $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Service Quality, Customer Loyalty, GCG Implementation.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan penerapan GCG (*Good Corporate Governance*) terhadap loyalitas nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Utama Palembang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling* dengan total populasi 326.136 dan sampel penelitian yang diperoleh yaitu 100 responden. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner serta dianalisa dengan menggunakan program IBM SPSS Statistic 24 alat analisa data berupa uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung sebesar $-3,972 < -1,660$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Utama Palembang tidak menjamin seseorang menjadi loyal. Kemudian pada variabel penerapan GCG terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai t hitung sebesar $9,141 > 1,660$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya semakin baik penerapan GCG Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Utama Palembang maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah tersebut. Sedangkan secara simultan dapat dilihat bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) dan penerapan GCG (X_2) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah (Y), hasil perhitungan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Penerapan GCG