

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Metode penarikan sampel dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu lama nasabah menabung diatas 2 tahun. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 nasabah dihitung dengan rumus Slovin. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda dengan bantuan analisis Program SPSS versi 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan memiliki nilai sebesar $2,720 > 1,661$ dengan nilai signifikan $0,008 < 0,05$. Citra Perusahaan berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah memiliki nilai sebesar $2,171 > 1,661$ dengan nilai signifikan $0,032 < 0,05$. Secara simultan Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh secara bersama-sama terhadap Loyalitas Nasabah dengan nilai sebesar $23,904 > 2,70$ dengan taraf signifikan $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

ABSTRACT

This study aims to determine the Influence of Service Quality and Corporate Image on Customer Loyalty of Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office. This study uses a quantitative method. The population in the study is customers of Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office. The sample withdrawal method in this study is Nonprobability Sampling using the Purposive Sampling technique, which is a sample determination technique with certain considerations, namely the length of time the customer has saved more than 2 years. The sample in this study amounted to 100 customers calculated by the Slovin formula. The data analysis technique used in this study is Multiple Linear Regression with the help of SPSS Program version 21 analysis. The results of the study show that partially Service Quality has an effect and significance on Customer Loyalty by having a value of $2,720 > 1,661$ with a significant value of $0.008 < 0.05$. The Company's image has an influence and significance on Customer Loyalty with a value of $2,171 > 1,661$ with a significant value of $0.032 < 0.05$. Simultaneously, Service Quality and Corporate Image have a combined effect on Customer Loyalty with a value of $23,904 > 2.70$ with a significant level of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Customer Loyalty, Service Quality, Company Image*