

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus di PT. Bank Central Asia Cabang Jombang)**

ABSTRAK

Oleh:

Nurul Indhana Zulva

1961125

Dosen Pembimbing:

Dr. Chusnul Rofiah, SE., MM., CIQaR

Data yang dikeluarkan oleh *BSQ weekly Progress* mengemukakan bahwa BCA Cabang Jombang memiliki kualitas pelayanan di bawah standar dan citra perusahaan Bank Central Asia sendiri sudah tergolong bagus. Di sisi lain, kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan penting yang diangkat oleh PT. Bank Central Asia Pusat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bank Central Asia Cabang Jombang. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 297 yang diambil menggunakan teknik *simple-random sampling* dengan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner untuk setiap variabel yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Data dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, citra perusahaan secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: kualitas layanan, citra perusahaan, kepuasan pelanggan