

ABSTRAK

BCA merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Akan tetapi di tahun 2020 Bank BCA menerima banyak keluhan yang didapatkan melalui layanan HaloBCA. Jika dibandingkan dengan pesaingnya, Bank BCA mempunyai jumlah nasabah paling sedikit namun memiliki jumlah keluhan terbanyak sepanjang tahun 2019–2021. Adanya keluhan tersebut membuktikan bahwa nasabah merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank BCA. Dalam penelitian ini ditemukan adanya ketidakkonsistenan pada penelitian sebelumnya, yaitu kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada nasabah Bank BCA di Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Semarang yang merupakan nasabah Bank BCA selama tiga bulan terakhir dan pernah menggunakan layanan Bank BCA di Kota Semarang. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 125 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan Smart Partial Least Square (SmartPLS) 3.0 sebagai alat analisis.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Begitu pula kepuasan pelanggan yang juga memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pengaruh paling besar ditunjukkan oleh variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 0,473.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Bank