

**ANALISIS PENGARUH NILAI PELANGGAN, KUALITAS PELAYANAN,
DAN KEDEKATAN EMOSIONAL TERHADAP
LOYALITAS NASABAH
(Studi Kasus pada Bank BSI di Bandar Lampung)**

ABSTRAK

Oleh

RIZKI

Nasabah Bank BSI Bandar Lampung yang puas dan setia akan tetap bertahan terhadap perusahaan, namun nasabah yang kurang puas dengan pelayanan dari karyawan Bank BSI Bandar Lampung. Hal tersebut akan mengakibatkan nasabah tidak bertahan dengan Bank dan memilih pindah transaksi ke Bank yang lain, sehingga membuat pengunjung di Bank tersebut berkurang. Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kedekatan emosional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan, dan kedekatan emosional terhadap loyalitas nasabah pada Bank BSI di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, populasi dari penelitian ini berdasarkan jumlah nasabah BSI di Kota Bandar Lampung adalah sebanyak 241.584 orang dan sampel sebanyak 100 orang. Analisis data menggunakan analisis Regresi Linier Berganda. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil simpulan bahwa nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kedekatan emosional berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BSI di Bandar Lampung.

Kata kunci: Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kedekatan Emosional, Loyalitas Nasabah.