

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas dan Komplain Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Selaku Nasabah Bank Central Asia = The Analysis of the Impact of Service Quality and Service Recovery against the Loyalty and Complaints of The Students of The Faculty of Economics of University of Indonesia as the Customer of Bank Central Asia.**

Filicia Sali, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920536551&lokasi=lokal>

---

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antara kualitas layanan dan pemulihan layanan terhadap loyalitas dan komplain pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia sebagai nasabah Bank Central Asia. Nasabah merupakan asset penting suatu bank. Oleh sebab itu bank perlu menjaga kualitas layanan agar nasabah merasa puas dan menjadi loyal terhadap bank tersebut. Penelitian ini menggunakan analisa statistik SPSS dan EViews untuk mengetahui pengaruh antar satu variabel dengan varibel lainnya. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas dan komplain nasabah, tetapi variabel pemulihan layanan tidak selalu berpengaruh signifikan positif atau negatif terhadap loyalitas bergantung pada tingkat kepuasan nasabah.

.....This study aims to analyze the influence of service quality and service recovery on loyalty and complaints of the students of the faculty of economics of University of Indonesia as customers of Bank Central Asia. Customers are an important asset of a bank. Therefore banks need to maintain the quality of service that customers are satisfied and become loyal to the bank. This study uses statistical analysis SPSS and EViews for influence between two variables. Results from this study is that service quality has a positive effect on loyalty and customer complaints, but variable recovery service is not always a positive significant or negative significant effect on loyalty depends on the level of customer satisfaction.