

ABSTRAK

Industri perbankan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan, hal ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas implementasi. Sudah diketahui secara umum bahwa tujuan dari setiap bisnis atau perusahaan adalah memaksimalkan kekayaan pemegang saham atau menghasilkan profit bagi para pemegang saham. Salah satu usaha di bidang perbankan yaitu Jenius. Jenius merupakan aplikasi bank digital yang dapat membantu proses transaksi lebih cepat, memaksimalkan tabungan dengan bunga lebih tinggi, mengatur keuangan dengan kartu debit tambahan untuk alokasi dana dan limit budget. Akan tetapi terdapat permasalahan yang dihadapi oleh Jenius yaitu banyaknya pengguna jasa bank Jenius yang banyak diperbincangkan mengeluhkan berbagai kendala. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Nasabah Jenius (Studi Pada Pengguna Di Cikarang). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif dan regresi liner sederhana. Teknik penentuan sample menggunakan non-probability sampling jenis purposive sampling dengan jumlah sample yang digunakan sebanyak 100 responden yang merupakan nasabah yang menggunakan bank Jenius. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS 26 *for Windows*.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini, melalui pengujian data dengan analisis regresi linear sederhana ditemukan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas konsumen dibuktikan dengan hasil Uji SPSS dengan nilai signifikansi dibawah 0,05 dengan konstanta variable sebesar 0,247. Sementara besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen adalah 67,7%

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Konsumen