

ABSTRAK

Ade Wahyuni, Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Permata Syariah KCPS Graha Bulevar Kelapa Gading) – (dibimbing oleh Ari Anggarani W.P.T)

Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas nasabah, Bagaimana pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas nasabah, dan bagaimana pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Nasabah.

Metode analisis data penelitian ini menggunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Data sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 150 responden yang diperoleh pengambilannya melalui teknik *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* dan di analisis menggunakan *path analysis*. Hasil dan temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas, sedangkan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan demikian Kualitas layanan sangat mempengaruhi kepuasan nasabah dari PT Bank Permata Syariah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selanjutnya kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Untuk penelitian ini, variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang lebih besar antara kepercayaan terhadap loyalitas melalui kepuasan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas

ABSTRACK

Ade Wahyuni, Influence of Service Quality, Trust in Loyalty through Customer Satisfaction (Case Study at PT Bank Permata Syariah KCPS Graha Bulevar Kelapa Gading) - (Supervised by Ari Anggarani W.P.T)

The purpose of this study is to see how the influence of service quality on customer loyalty, how the influence of trust in customer loyalty, and how the influence of service quality and trust in loyalty through customer satisfaction.

Data analysis method of this research uses Path Analysis. The sample data used in this study amounted to 150 respondents who obtained the acquisition through non-probability sampling technique with purposive sampling and analyzed using path analysis. The results and findings in this study indicate that Service Quality has a significant effect on customer satisfaction and customer satisfaction has an effect on loyalty, while trust has a significant effect on satisfaction. Thus service quality greatly affects customer satisfaction from PT Bank Permata Syariah.

The results showed that service quality had a positive and significant effect on loyalty. Furthermore, service quality and trust have a positive and significant effect on satisfaction. For this study, the variable Quality of Service has a greater influence between trust in loyalty through satisfaction.

Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction and Loyalty