

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah dengan Pemediasi Kepuasan Nasabah
Nama : Alantinus Christiamons Meluk
Program Studi : Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan pemediasi kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bri Kantor Cabang Tanjung Duren, Kebon Jeruk; Jakarta Barat). Variabel Eksogen terdiri dari (Kualitas Layanan dan Kualitas Produk), Variabel Endogen (Loyalitas Nasabah), dan Variabel Mediasi (*intevening*) yaitu (Kepuasan Nasabah). Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 140 orang responden. Responden penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI yang pernah mengunjungi BRI KANCA Tanjung Duren minimal 2 kali. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dan penelitian ini menggunakan teknik analisa Analisis Jalur(*Path Analysis*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh langsung kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah tetapi adanya pengaruh tidak langsung kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan pemediasi kepuasan nasabah. Sedangkan kualitas produk memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah tetapi tidak memiliki pengaruh tidak langsung kualitas produk terhadap loyalitas nasabah dengan pemediasi kepuasan karena memiliki nilai lebih kecil sebesar 0,124 dibandingkan pengaruh langsung sebesar 0,331. Ini membuktikan variabel kepuasan terbukti sebagai variabel pemediasi (*intervening*) antara kualitas layanan dan loyalitas nasabah.

Kata kunci :

Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Title : *Effect of Service Quality and Product Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction Mediator*
Name : Alantinus Christiamons Meluk
Study Program : Management

This study aims to determine the effect of service quality and product quality on customer loyalty by mediating customer satisfaction (Case study on the BRI Tanjung Tanjung Duren Branch Office, Kebon Jeruk; West Jakarta). Exogenous variables consist of (Service Quality and Product Quality), Endogenous Variables (Customer Loyalty), and Mediation Variables (intervening), namely (Customer Satisfaction). The number of samples used in this study were 140 respondents. The respondents of this study were all BRI Bank customers who had visited BRI KANCA Tanjung Duren at least 2 times. The analytical method used in this study is the associative method and this study uses Path Analysis analysis techniques.

The results of this study indicate that there is no direct influence of service quality on customer loyalty but there is an indirect effect of service quality on customer loyalty with mediating customer satisfaction. Whereas product quality has a direct influence on customer loyalty but does not have an indirect effect on product quality on customer loyalty with satisfaction mediators because it has a smaller value of 0.124 compared to a direct effect of 0.331. This proves that the satisfaction variable is proven to be an intervening variable between service quality and customer loyalty.

Keywords: *Service Quality, Product Quality, Customer Satisfaction, Loyalty The customer.*