

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Value* terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel intervening pada Nasabah Deposito di Bank Maybank Citra Raya Tangerang (Dibimbing oleh Jatmiko)

Nama : Pandu Setiawan Dwi Putra

Program Studi : Manajemen

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pengaruh Kualitas Layanan dan *Customer Value* terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel intervening di Bank Maybank Citra Raya Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan metode *non probability sampling*. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 126 responden dengan kriteria nasabah yang berusia minimal 17 tahun atau lebih, memiliki tabungan deposito dengan minimal penempatan 6 bulan di Maybank Citra Raya. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis jalur yang meliputi uji validitas, reliabilitas, uji t dan koefisien determinasi (R^2). Hasil dan temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan *customer value* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah deposito di Maybank Citra Raya, kualitas layanan dan *customer value* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah deposito di Maybank Citra Raya, dan kepuasan nasabah tidak berpengaruh sebagai variabel intervening antara variabel kualitas layanan dan *customer value* terhadap loyalitas nasabah deposito di Maybank Citra Raya.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Customer Value*, Kepuasan, dan Loyalitas