

## ABSTRAKSI

SHERLY KARIM. Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri cabang Kotabumi Lampung, pembimbing Drs. Mudjiarto, M.Si. Dalam kondisi persaingan dunia usaha yang semakin ketat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri maupun jasa harus mampu bertahan dan berkembang. Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah mempertahankan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan konsep penting yang harus dipertahankan perusahaan terutama disaat persaingan dunia bisnis semakin meningkat. Dengan adanya loyalitas pelanggan maka perusahaan dapat bertahan. Dalam penelitian ini penulis mencoba meneliti tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas nasabah Bank mandiri cabang Kotabumi Lampung Utara. Dimana ada dua variabel bebas yang di gunakan yaitu Kualitas pelayanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Loyalitas Pelanggan (Y) sebagai variabel terikatnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara parsial variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas nasabah Bank mandiri cabang Kotabumi Lampung maupun mengetahui secara bersama-sama variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri. Penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri cabang Kotabumi Lampung Utara, dimana populasinya adalah nasabah aktif bank Mandiri cabang Kotabumi Lampung Utara. Adapun metode pengambilan sampel dengan menggunakan metode slovin dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari 100 responden dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, regresi linier berganda, Uji F, Uji t dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas. Sedangkan kepercayaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan