

ABSTRAK / ABSTRACT

Variabel Kualitas Layanan Terhadap Variabel Loyalitas, Dimediasi Oleh Variabel Kepuasan Pada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk Cabang Trenggalek

Oleh :

Wahyu Dhian Kristanto

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan hasil dari dampak pengaruh langsung pada kualitas layanan terhadap loyalitas dan kepuasan, pengaruh langsung kepuasan terhadap loyalitas di PT Bank Jatim Cabang Trenggalek. Metode penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Pengambilan sampel menggunakan convenience simple random sampling yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak. Software yang digunakan dalam penelitian ini adalah SmartPLS dan dilakukan tiga tahapan Outer Model, Inner Model dan pengujian hipotesa. Dari hasil pengujian ini didapat bahwa kualitas layanan berpengaruh langsung pada loyalitas dan kepuasan nasabah, serta kepuasan berpengaruh langsung pada loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas layanan, loyalitas nasabah, kepuasan.

ABSTRACT

The purpose of this study was to obtain the results of the impact of direct influence on service quality on loyalty and satisfaction, the direct effect of satisfaction on loyalty at PT Bank Jatim Trenggalek Branch. Quantitative research method is the method used in this research. This study used a sample of 100 respondents. Sampling using convenience simple random sampling, namely taking sample members from a population that is done randomly. The software used in this research is SmartPLS and three stages of Outer Model, Inner Model and hypothesis testing are carried out. From the results of this test, it is found that service quality has a direct effect on customer loyalty and satisfaction, and satisfaction has a direct effect on customer loyalty.

Keywords: *Service quality, customer loyalty, satisfaction.*