

Dr. ELFISWANDI, S.E, M.M, Ak, C.A
NIDN :1019046601

ABSTRAK

Muhammad Iqbal Edison, 14101155310612, Manajemen, 2019, “Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah PT. BPR-LPN Taeh Baruh (Periode 2013-2017)” di bawah bimbingan Bapak Dr. Elfiswandi, S.E, M.M, Ak, C.A dan Bapak M. Afuan, S.E, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengestimasi pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Pelayanan terhadap Loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil penelitian adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kepuasan (*Satisfaction*) terhadap Loyalitas nasabah. Kepercayaan (*Trust*) tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap Loyalitas nasabah. dan Pelayanan (*Service*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah. Selanjutnya, secara simultan Kepuasan (*Satisfaction*), Kepercayaan (*Trust*) dan Pelayanan (*Service*) bersama-sama memiliki pengaruh signifikan terhadap Loyalitas nasabah.

Kata kunci: Kepuasan, Kepercayaan, Pelayanan, Loyalitas nasabah