

ABSTRAK

SELVI MUTHIA SARI(15101155310679),Jurusan Manajemen,Tahun 2020,Pengaruh Kualitas Pelayanan,Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Bank Bri Kcp Bypass Padang (Studi Kasus Nasabah Bri),di bawah bimbingan Bapak Dr.Fitrizal dan Ronny Andri Wijaya,SE,MM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, 2) pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah 3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah 4) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah 5) pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah 6) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai intervening 7) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai intervening Bank Rakyat Indonesia KCP Bypass Padang)

Objek dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BRI KCP Bypass Padang, Desain penelitian yang dilakukan adalah penelitian asosiatif kausal. populasi adalah Nasabah Bank BRI Padang yaitu sebanyak 798 nasabah dengan 88 sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan untuk penelitian berupa angket tertutup dengan digunakan uji path analisis atau analisis jalur dengan pengolahan data menggunakan program SPSS Versi 24.0.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, maka terbukti hipotesisi 1 diterima (sig 0,003), terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, maka terbukti hipotesisi 2 diterima (sig 0,033), terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, maka terbukti hipotesisi 3 diterima (sig 0,012), terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, maka terbukti hipotesisi 4 diterima (sig 0,021), terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas nasabah, maka terbukti hipotesisi 4 (sig 0,008), kepuasan konsumen tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,254 > pengaruh tidak langsung 0,085. H6 ditolak dan kepuasan konsumen tidak dapat memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai pengaruh langsung sebesar 0,226 > pengaruh tidak langsung 0,06. H7 ditolak. Penulis menyarankan Bagi BRI unit Bypass Padang agar meningkatkan kualitas pelayanan pada sektor pelayanan nasabah dan juga meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga hal tersebut mampu meningkatkan kepuasan nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah