

ABSTRAK

Gilang Sepratama, No.BP 16101155310571, Manajemen (2020), Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Bukopin Cabang Padang), dibawah bimbingan Ibu Dr.Ir.Zefriyenni, MM dan Ibu Della Asmaria Putri, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Bank Bukopin Cabang Padang). Penelitian ini terdiri dari tiga variabel Independen yaitu Kualitas Layanan dan Kepercayaan dan satu variabel Dependent Loyalitas Nasabah serta Kepuasan Nasabah sebagai variabel intervening. Metode analisis yang digunakan adalah analisis korelasi dan regresi berganda. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh responden yaitu Nasabah Bank Bukopin Cabang Padang.

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh: (a) Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. (b) Bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. (c) Bahwa terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah (d) Bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah. (e) Bahwa terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah. (f) Bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening. (g) Bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel intervening.

Akhirnya penulis menyarankan kepada Bank Bukopin Cabang Padang untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan serta meningkatkan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.