

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Loyalitas Nasabah terkait Layanan yang sudah diberikan oleh PT BPR BKK Jateng (Perseroda) Kantor Cabang Demak. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan kepercayaan, variabel dependen loyalitas nasabah, dan variabel intervening kepuasan nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang berasal dari penyebaran kuesioner penelitian.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah PT BPR BKK Jateng Cabang Demak sebanyak 5.117 nasabah. Sampel penelitian ini dibatasi hingga 110 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan alat analisis AMOS 24.0.

Temuan menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan perbankan harus mempunyai kualitas layanan dan kepercayaan sehingga mampu meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah.

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

SEMARANG
FEB UNDIP