ABSTRAK

Penelitian pada Bank CIMB Niaga Syariah Area Jawa Tengah ini memiliki tujuan yaitu untuk menguji dan menganalisis :

- Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah
- Pengaruh word of mouth terhadap kepuasan nasabah
- Pengaruh citra produk terhadap kepuasan nasabah
- Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas

Jumlah sampel nasabah Bank CIMB Niaga yang digunakan sebagai responden adalah sebanyak 110 responden. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model (SEM)* dalam program AMOS setelah sebelumnya dilakukan *Confirmatory Factor Analysis (CFA).*

Ada empat hipotesis yang diuji dalam penelitian ini. Dan hasil dari keempat hipotesis tersebut terbukti yaitu bahwa kualitas layanan, word of mouth, citra produk dan loyalitas berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Word of Mouth, Citra Produk dan Loyalitas

SEMARANG
FEB UNDIP