

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pasar Minggu Jakarta Selatan

Oleh

Imam Santoso

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh langsung dan tidak langsung variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, serta pengaruh variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pasar Minggu Jakarta Selatan sampel yang diambil sejumlah 100 pada nasabah Bank BRI Pasar Minggu Jakarta Selatan. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis jalur (*Path Analysis*) dan hipotesis menggunakan t-statistik dengan tingkat kepercayaan 5%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan nasabah BRI Pasar Minggu, Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan nasabah BRI Pasar Minggu, Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan nasabah BRI Pasar Minggu, serta Kepuasan Pelanggan tidak memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan pada nasabah Bank BRI Pasar Minggu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan Nasabah Bank BRI Pasar Minggu.

**Effect Of Service Quality, And Trust On Customer Loyalty
Intervening By Customer Satisfaction To Customers Bank BRI
Branch Office Pasar Minggu Jakarta Selatan**

By

Imam Santoso

Abstract

This study was conducted to examine the effect of direct and indirect variable Service Quality and Trust on Customer Loyalty Bank BRI By customer satisfaction, as well as the effect of variable Customer Satisfaction to Customer Loyalty Bank BRI Branch Office Pasar Minggu samples taken some 100 Customers in Bank BRI Pasar Minggu and Pejaten residents. The analysis technique used is the analysis of the path (Path Analysis) and hypotheses using t-statistic with a confidence level of 5%. The results showed that the Service Quality significant effect on customer satisfaction, Trust not significant effect on customer satisfaction, service quality not significantly influence Customer Loyalty Bank BRI, Trust significant effect on Customer Loyalty Bank BRI, Customer Satisfaction not significant effect on Customer Loyalty Bank BRI Pasar Minggu, as well as the Customer Satisfaction not mediated the effects of Service Quality and Trust on Customer Loyalty Bank BRI Branch Office Pasar Minggu.

Keywords: *Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty Bank BRI Pasar Minggu*