

**ANALYSIS OF INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND  
SATISFACTION AS OF VARIABLE MODERATING BRAND LOYALTY**

(Case Study On Customer's Bank X Syariah)

by :

**ANANDA MAHESA RADITYA**

*Abstract*

This study aims to analyze the direct effect of service quality and customer satisfaction on brand loyalty and test the interaction effect of service quality and customer satisfaction on brand loyalty with satisfaction as a moderator variable between service quality and brand loyalty. This study uses an analysis tool Moderator Regression Analysis. Held in Jakarta, with the object of study X Bank Syariah. The results of this study suggest that studies using quality of service, customer satisfaction and brand loyalty shows there is a positive effect of service quality and customer satisfaction on brand loyalty and customer satisfaction are able to moderate the relationship between service quality and brand loyalty.

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Brand Loyalty, Moderator Regression Analysis.*

# **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN SEBAGAI MODERATING VARIABEL TERHADAP KESETIAAN MEREK**

(Studi Kasus Pada Nasabah Bank X Syariah)

**Oleh :**

**ANANDA MAHESA RADITYA**

*Abstrak*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh langsung kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kesetiaan merek, dan menguji pengaruh interaksi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kesetiaan merek dengan kepuasan sebagai variabel moderator antara kualitas pelayanan dan kesetiaan merek. Penelitian ini menggunakan alat analisis *Moderator Regression Analysis*. Dilakukan di Jakarta dengan objek penelitian Bank X Syariah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa studi dengan menggunakan kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan kesetiaan merek menunjukkan terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap kesetiaan merek dan kepuasan nasabah mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kesetiaan merek.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Kesetiaan Merek, *Moderator Regression Analysis*.