

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PT. BPR SURYAJAYA KUBUTAMBAHAN**

**Oleh
Gede Junana Putra, NIM 1917041067
Jurusan Manajemen**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh temuan yang teruji tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, dan kepuasan nasabah memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan desain penelitian yang digunakan adalah desain riset kausal. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan dengan teknik yang digunakan untuk menentukan populasi dan sampel yaitu menggunakan teknik *purposive sampling* dan objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, dan loyalitas nasabah. Data dikumpulkan dengan pencatatan dokumen dan metode kuesioner, serta dianalisis dengan analisis jalur (*path analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, (3) kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, dan (4) kepuasan nasabah memediasi parsial pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah di PT. BPR Suryajaya Kubutambahan. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek serupa tentang loyalitas nasabah, untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan variabel reputasi merek, citra perusahaan, nilai dan kualitas produk. Dalam subjek penelitian bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa mengembangkan subjek penelitian dan menggunakan sampel yang lebih banyak agar dapat memperkuat penelitian yang dilakukan, serta menggunakan teknik analisis yang berbeda agar dapat menjadi acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI PADA PT. BPR SURYAJAYA KUBUTAMBAHAN**

By
Gede Junana Putra, NIM 1917041067
Jurusan Manajemen

ABSTRACT

This study aims to obtain proven findings about the effect of service quality on customer satisfaction at PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, the effect of service quality on customer loyalty at PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, the effect of customer satisfaction on customer loyalty at PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, and customer satisfaction mediate the effect of service quality on customer loyalty at PT. BPR Suryajaya Kubuplus. The type of research used is quantitative research and the research design used is causal research design. The subjects in this study were customers at PT. BPR Suryajaya Kubutambahan with the technique used to determine the population and sample using a purposive sampling technique and the objects in this study were service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. Data was collected by document recording and questionnaire method, and analyzed by path analysis. The results showed that (1) service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, (2) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty at PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, (3) customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at PT. BPR Suryajaya Kubutambahan, and (4) customer satisfaction partially mediates the effect of service quality on customer loyalty at PT. BPR Suryajaya Kubuplus. For future researchers who are interested in studying similar aspects of customer loyalty, to develop research using brand reputation, corporate image, product value and quality variables. In the research subject for future researchers, it is hoped that they can develop research subjects and use more samples in order to strengthen the research being conducted, as well as use different analytical techniques so that it can become a reference for future researchers.

Keywords: Service quality, customer satisfaction, customer loyalty

