

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA
LAYANAN BRI *MOBILE BANKING***

Oleh

Putu Meira Cahyani, NIM 2017041040

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah layanan mobile banking BRI; (2) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking BRI; dan (3) pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking BRI. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif kausal. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang memanfaatkan layanan *mobile banking* BRI, dan objek penelitiannya adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan. Sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Data dikumpulkan melalui penelitian kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan BRI *mobile banking*; (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan BRI *mobile banking*; dan (3) kualitas layanan dan kepercayaan jika dikombinasikan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna layanan BRI *mobile banking*.

Kata Kunci: loyalitas nasabah, kualitas pelayanan, kepercayaan.

***INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TRUST
TOWARDS USER CUSTOMER LOYALTY
BRI MOBILE BANKING SERVICES***

By

Putu Meira Cahyani, NIM 2017041040

Management major

ABSTRACT

The aim of this research is to determine: (1) the influence of service quality on customer loyalty for BRI mobile banking services; (2) the influence of trust on customer loyalty to BRI mobile banking services; and (3) the influence of service quality and trust on customer loyalty to BRI mobile banking services. The research design used in this research is causal quantitative. The subjects of this research are consumers who use BRI mobile banking services, and the research objects are service quality, trust and customer loyalty. The sample used was purposive sampling, with a total of 100 respondents. Data was collected through questionnaire research and analyzed using multiple linear regression. The research results show that: (1) service quality has a positive and significant effect on customer loyalty using BRI mobile banking services; (2) trust has a positive and significant effect on customer loyalty using BRI mobile banking services; and (3) service quality and trust, when combined, influence customer loyalty using BRI mobile banking services.

Keywords: customer loyalty, service quality, trust.