

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung) ” ini di tulis Bella Fitriani, NIM 12401173134, pembimbing Refki Rusyadi, M.Pd.I.

Loyalitas nasabah merupakan tuntutan mutlak bagi perusahaan untuk menjamin kelangsungan hidup dalam usahanya tersebut, karena loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis. Dengan mendapatkan pelanggan yang loyal mampu membuat peluang yang besar bagi bank untuk memperluas jaringan pemasaran dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana pengaruh, Kepercayaan, Kepuasan dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang berupa kuisioner dari PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung.

Data dalam penelitian selama periode pengamatan menunjukkan berdistribusi normal. Berdasarkan uji validitas, uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji gletser, tidak ditemukan penyimpangan- penyimpangan asumsi dasar, dengan kata lain data yang digunakan telah memenuhi syarat dalam penggunaan model persamaan regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 0,847 atau 84,7% variabel Loyalitas Nasabah bisa dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam penelitian yaitu, Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas layanan secara bersama-sama. Sedangkan 15,3% sisanya dijelaskan oleh variabel yang lain diluar penelitian ini yang merupakan kontribusi dari variabel bebas selain kedua variabel dalam penelitian.

**Katakunci:** Kepercayaan, Kepuasan, Kualitas layanan dan Loyalitas Nasabah.

## ABSTRACT

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tulungagung) ” ini di tulis Bella Fitriani, NIM 12401173134, pembimbing Refki Rusyadi, M.Pd.I.

Customer loyalty is an absolute demand for the company to ensure the survival in its business, because customer loyalty is the peak achievement of business people. By obtaining loyal customers are able to create a great opportunity for banks to expand the marketing network and maintain the survival of the company Research is intended to know how the influence, Trust, Satisfaction and Quality of Service to Customer Loyalty.

The type of data used in this study is quantitative in the form of questionnaires from PT Bank Syariah Mandiri Tulungagung Branch Office. The data source in this study was obtained through primary data. The population used in this study is customers at PT. Bank Syariah Mandiri Tulungagung.

Data in the study during the observation period showed normal distribution. Based on validity test, reliability test, normality test, linearity test, multicollinearity test ,heteroskedastisity and gletser test, test found no deviations of basic assumptions, in other words the data used has qualified in the use of multiple linear regression equation models.

The results of this study showed that 0.847 or 84.7% of Customer Loyalty variables can be explained by three independent variables in the study namely, Trust, Satisfaction, and Quality of service together. While the remaining 15.3% is explained by other variables outside of this study which is the contribution of free variables in addition to the two variables in the study.

**Keywords:** Trust, Satisfaction, Quality of Service and Customer Loyalty