

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI  
SYARIAH**

**(Survey pada Bank BNI Syariah Kantor Kas FE UII di Yogyakarta)**

**CANDRA KURNIAWAN  
141100210**

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

[candkurn@gmail.com](mailto:candkurn@gmail.com)

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis Pengaruh signifikan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas, Pengaruh signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah, Pengaruh signifikan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas, dan Pengaruh Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel mediasi. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah aktif Bank BNI Syariah yang minimal 3 kali melakukan transaksi di Kantor Kas BNI Syariah FE UII. Dari populasi ini akan ditarik sampel yang digunakan dalam penelitian sebagai responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100. Metode analisis yang digunakan oleh penulis adalah analisis regresi dan path analisis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Loyalitas, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Nasabah sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan dan Loyalitas.