

ABSTRAK**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN NASABAH
(Survei Pada Pengguna BSI Mobile di Kabupaten Sleman)**

HAMAM GHOZALI

NIM 141210255

hamamghozali.09@gmail.com

Dosen Pembimbing:

Dr. Heru Tri Sutiono, S.E., M.Si.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah yang dimediasi Kepuasan Nasabah pada pengguna BSI Mobile di Kabupaten Sleman. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan purposive sampling. Data diperoleh dengan menggunakan teknik kuesioner dalam bentuk Google Form yang disebarakan secara online kepada 200 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) dengan program olah data SmartPLS 4.1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah sebagai variabel mediasi. Variabel Loyalitas Nasabah memiliki nilai R-square sebesar 0.663 yang berarti 66,3% variabel ini dipengaruhi oleh variabel independen dalam penelitian, sedangkan 33,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, dan BSI Mobile