

ABSTRAKSI

AHMAT. Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Citra dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah Bank Bni syariah di sleman (Dibimbing oleh Surpiko Hapsoro D, M.SI dan Drs. Ign. Agus Suryono, MM).

Penelitian ini bertujuan untuk : (1). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap citra Bank BNI Syariah; (2). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas Bank BNI Syariah; (3). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh citra terhadap kepercayaan; (4). Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas Bank BNI Syariah.

Penelitian ini dilakukan pada nasabah Bank BNI Syariah di kantor cabang pembantu jalan kaliurang Km 5 no 35 yang pernah melakukan transaksi lebih dari dua kali. Pengambilan data dilakukan bulan Oktober 2013 dengan mengambil sampel sebanyak 120 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan alat analisis SEM (*Structural Equation Modelling*).

Penelitian ini berkesimpulan bahwa Kepuasan pelanggan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap CitraBank BNI Syariah diSleman koefisien *path* (*standardized regression weights*) sebesar 0,230 (positif). Uji signifikansi koefisien ini diperoleh nilai C.R (*Critical Ratio*) sebesar 2,025 dan probabilitas (p) = 0,000 dan $C.R = 2,025 > 1,96$. Kepuasan pelanggan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan Bank BNI Syariah di Sleman, dengan Hasil estimasi pengaruh langsung konstruk Kepercayaan terhadap konstruk Citra Merek diperoleh koefisien *path* sebesar 0,451 (positif). Uji signifikansi koefisien ini diperoleh nilai C.R sebesar 4,376 dan $p = 0,000$. Karena nilai $C.R = 4,376 > 1,96$. Citra secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap KepercayaanBank BNI Syariah di Sleman, dengan Hasil estimasi pengaruh langsung konstruk Kepercayaan terhadap konstruk Kepuasan pelanggan diperoleh koefisien *path* sebesar 0,424 (positif). Uji signifikansi koefisien ini diperoleh nilai C.R sebesar 3,725 dan $p = 0,000$ dan $C.R = 3,725 > 1,96$. Kepercayaan secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas pelanggan Bank BNI Syariah di Sleman, dengan hasil estimasi pengaruh langsung konstruk Kepuasan pelanggan terhadap konstruk loyalitas diperoleh koefisien *path* sebesar 0,263 (positif). Uji signifikansi koefisien ini diperoleh nilai C.R sebesar 2,583 dan $p = 0,000$. Karena nilai $C.R = 2,583 > 1,96$.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Citra, Kepercayaan, Loyalitas pelanggan, Bank Syariah