

ABSTRAK

Tujuan dari skripsi ini untuk mengetahui bagaimana *service excellent* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang selanjutnya berdampak terhadap loyalitas nasabah. Serta membahas Adanya keterkaitan antara masing – masing variabel yaitu variabel *service excellent*, kepuasan, dan loyalitas nasabah.

Metodologi penelitian menggunakan dua jenis variabel yaitu variabel independen (*service excellent*), dan variabel dependen yaitu variabel kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Skala pengukurannya yaitu menggunakan skala Likert, metode pengumpulan data melalui observasi pengamatan dan wawancara melalui lembar kuisioner yang diisi oleh nasabah, objek penelitian dilakukan di Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan. Sampel yang diambil oleh peneliti sebanyak 80 sampel responden, yang responden adalah nasabah Bank BTN Kantor Kas Kampung Utan. Sedangkan alat analisa data yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan model dekomposisi dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 16

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh positif yang signifikan dari *service excellent* terhadap kepuasan nasabah, kemudian variabel kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, dan variabel *service excellent* berdampak langsung terhadap loyalitas nasabah.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian menggunakan variabel lain, yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *service excellent*, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah