

ABSTRACT

The purpose of this research to test whether the quality of service, trust and satisfaction partially influence on customer loyalty ATM users. The object of this research are Bank Mandiri customers who use ATM for banking transactions that located in Jakarta. This research was conducted on 200 respondents using quantitative techniques by using sample nonprobability accidental. Data collection instrument using a questionnaire with Likert scale. The statistical tool used Structural Equation Modeling (SEM). Data analysis using statistical software LISREL version 8.80. The result of this research shows that either partially, service quality variables affect the satisfaction variable that has a value of 4.47, trust variables affect the satisfaction variable that has a value of 3.63 and satisfaction variables affect the customer loyalty variable that has a value of 6.61

Keywords: *quality of service, trust, satisfaction, customer loyalty*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji apakah kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pengguna ATM. Objek penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri yang menggunakan ATM untuk transaksi perbankannya dan berlokasi di Jakarta. Penelitian ini dilakukan terhadap 200 responden dengan menggunakan teknik kuantitatif dengan menggunakan sampel *nonprobability accidental*. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert. Alat statistik yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM). Data dianalisis dengan menggunakan software statistik LISREL versi 8.80. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan yang memiliki nilai 4,47, variabel kepercayaan berpengaruh terhadap variabel kepuasan yang memiliki nilai 3,63 dan variabel kepuasan berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah yang memiliki nilai 6,61.

Kata kunci : *kualitas layanan, kepercayaan,kepuasan , loyalitas nasabah.*