

## **ABSTRACT**

*This research aims to examine and analyze the influence of building customer loyalty with Service Quality as well as role Satisfaction and Trust as Intervening variable on Credit Distribution KUR at PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Meruya Ilir Jakarta. This study uses one year of data for the observation period in the year 2016. The type of research is Descriptive Causality. The data used is the data of the company which is a combination of monthly time series data processed by using Lisrel Program Version 8.7. Its population is credit borrower customers KUR For more than one year at BRI Unit Meruya Ilir in 2016 a number of 200 customers. Sampling technique using questioner, found a sample of technique of selected 200 customers with 1 year observation so as to obtain total of 30 observations. Analysis in this research is SEM way is Lisrel. The result of analysis shows that Quality of service, Satisfaction, and Trust, have a significant positive effects, to Loyalty of KUR borrower customer in BRI Unit Meruya Ilir.*

*Keywords: Service Quality, Satisfaction, Trus, Loyalty*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis dalam membangun Loyalitas nasabah dengan Kualitas Pelayanan serta peran Kepuasan dan Kepercayaan sebagai variabel Intervening pada Penyaluran Kredit KUR di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Meruya Ilir Jakarta. Penelitian ini menggunakan data satu tahun untuk periode observasi pada tahun 2016. Jenis Penelitiannya adalah Deskriptif Kausalitas. Data yang digunakan merupakan data perusahaan yang merupakan kombinasi data urut waktu bulanan yang diolah dengan menggunakan program *Lisrel Versi 8.7*. Populasinya adalah nasabah peminjam kredit KUR Selama lebih dari satu tahun di BRI Unit Meruya Ilir pada tahun 2016 sejumlah 200 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner, ditemukan sampel sebanyak 200 nasabah dengan pengamatan 1 tahun sehingga diperoleh total observasi sebanyak 30. Data diperoleh dari BRI Unit Meruya Ilir dan Kuesioner. Analisis data pada penelitian ini adalah SEM. Model yang digunakan adalah *Lisrel*. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan, berpengaruh positif signifikan, terhadap Loyalitas Nasabah peminjam KUR di BRI Unit Meruya Ilir.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas.

