

ABSTRACT

This research aims to examine and analyze the Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction in building Customer Loyalty (Case Study at Bank Danamon Branch Lippo Mall Puri) period 2015-2017. The population in this study is the Customer of Bank Danamon Lippo Mall Puri who is actively transacting. The sampling method used was purposive sampling, where the research samples are determined with some considerations so that the data obtained can be more representative and interpretation of the results.. The type of data used in this study are primary data obtained directly from the results of questionnaires to 210 respondents. The analytical method used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with version 8.80 of the Linear Structural Relationship (LISREL) software. The results showed that Service Quality had a positive and significant effect on Customer Trust, Service Quality had a positive and significant effect on Customer Satisfaction, Customer Satisfaction had a positive and significant effect on Customer Trust, Customer Trust and Customer Satisfaction had a positive and significant effect on Customer Loyalty, and Service Quality positive and significant effect on Customer Loyalty directly.

Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction, Customer Loyalty

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Nasabah dalam membangun Loyalitas Nasabah (Studi Kasus pada Bank Danamon Cabang Lippo Mall Puri) periode 2015-2017. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Danamon Lippo Mall puri yang aktif bertransaksi. Metode sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dimana sampel penelitian ditentukan dengan beberapa pertimbangan agar data yang diperoleh dapat lebih representative dan interpretasi hasil baik. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada 210 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model (SEM)* dengan *software Linear Structural Relationship (LISREL)* versi 8.80. hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepercayaan Nasabah, Kepercayaan Nasabah dan Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah secara langsung.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah