

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan terhadap Loyalitas nasabah Bank Muamalat cabang ponorogo dengan menggunakan Variabel eksogen (*independent variable*), yaitu Kualitas Pelayanan (X1), kepuasan (X2) dan Variabel endogen (*dependent variable*), yaitu : loyalitas Nasabah

Metode riset yang digunakan adalah Penelitian Kausalitas yang menggunakan software SPSS dalam penghitungannya dan pengujian hipotesis dengan sampel penelitian ini adalah nasabah Bank muamalat cabang Ponorogo, yaitu sebanyak 98 nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa ketiga hipotesis berpengaruh positif yaitu Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah, Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah dan secara simultan Kualitas Layanan dan Kepuasan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Nasabah secara langsung.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

This research aims to know how great the influence of Service Quality and satisfaction to the loyalty of customers branch of bank muamalat ponorogo using exogen variable (independent variable) , namely Service Quality (X1) , customer satisfaction (X2) and endogenous variable dependent variable, namely: consumer loyalty (y)

A method of research that is used kausality research with Account used SPSS Software which of hypotheses selected from this research is customers bank muamalat the branch ponorogo, namely as many as 98 clients

This research result indicates that third hypothesis is that influential positive that is Service Quality favorably to Loyalty Customers, satisfaction favorably to loyalty Customers and both of Hypotest quality service and Satisfaction favorably to loyalty customers directly.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, and Loyalty Customers.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA