

ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. BPR Labuh Gunung Kabupaten Lima Puluh Kota

Oleh: Bona Saputra

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis: (1) Pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap kepercayaan, (2) Pengaruh kepuasan atas kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan (3) Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menabung pada PT. BPR Labuh Gunung Kabupaten Lima Puluh Kota. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *accidental sampling* dengan total sampel berjumlah 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Kepuasan atas Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Kepercayaan, dengan tingkat signifikan 0,000, (2) Kepuasan atas Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas, dengan tingkat signifikan 0,000, dan (3) Kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas dengan tingkat signifikan 0,000.