

## ABSTRAK

### Pengaruh Kepuasan Nasabah Atas Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Pada AJB BumiPutera 1912 cab Padang Belakang Olo

Oleh : Rian Syahputra S/2012

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah atas bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas nasabah pada AJB BumiPutera 1912 cab. Padang Belakang Olo.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah AJB BumiPutera 1912 cab. Padang Belakang Olo di Kota Padang yang berjumlah 8.447 nasabah. Sampel diambil dengan *Simple Random Sampling* dengan menggunakan rumus *Slovin*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan data primer berupa angket. Untuk analisis data digunakan analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan program SPSS versi 17.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kepuasan atas produk berpengaruh langsung sebesar 3,6481% dan pengaruh tidak langsung sebesar 2,2811%, (2) kepuasan atas proses berpengaruh langsung sebesar 7,84% dan pengaruh tidak langsung sebesar 7,3523%, dan (3) kepuasan atas bukti fisik berpengaruh langsung sebesar 12,1801% dan pengaruh tidak langsung sebesar 6,831%.