

## ABSTRAK

### PENGARUH *WORD OF MOUTH*, KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DI BANK MANDIRI CABANG SEPANJANG SIDOARJO

Oleh  
Riris Puji Irasari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *word of mouth (WOM)*, kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Mandiri Cabang Sepanjang Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pada Bank Mandiri Cabang Sepanjang Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* tepatnya *accidental sampling* yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu semua anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 17.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu  $Y = 0,587 + 0,294 X_1 + 0,463 X_2 + 0,761 X_3$ . Dari hasil Uji F didapatkan hasil bahwa *Word Of Mouth*  $X_1$ , Kualitas Layanan  $X_2$  dan Kepuasan Nasabah  $X_3$  berpengaruh secara simultan terhadap Loyalitas Nasabah  $Y$  di Bank Mandiri Cabang Sepanjang Sidoarjo. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa *Word Of Mouth*  $X_1$ , Kualitas Layanan  $X_2$  dan Kepuasan Nasabah  $X_3$  berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Nasabah  $Y$  di Bank Mandiri Cabang Sepanjang Sidoarjo

**Keywords:** *Word Of Mouth*, Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF WORD OF MOUTH, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY IN BANK MANDIRI BRANCH SEPANJANG SIDOARJO**

**By**  
**Riris Puji Irasari**

*This study aims to determine the effect of word of mouth (WOM), service quality and customer satisfaction on customer loyalty in Bank Mandiri Branch Along Sidoarjo. This research was conducted using a quantitative approach that is research that focuses on testing hypotheses with statistical method analysis tools and generating conclusions that can be generalized. The population used in this study were all customers at Bank Mandiri Branch Along Sidoarjo. The sampling technique used is the non probability sampling technique precisely accidental sampling, which is a sample selection technique based on coincidence, that is, all members of the population who accidentally meet with researchers can be sampled in research. The sample used in this study was 75 respondents. The test equipment used was multiple linear regression analysis techniques with the help of SPSS 17.0 software. From the results of the research that has been done it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling that  $Y = 0.587 + 0.294 X_1 + 0.463 X_2 + 0.761 X_3$ . From the F Test results obtained that Word Of Mouth  $X_1$ , Service Quality  $X_2$  and Customer Satisfaction  $X_3$  simultaneously affect the Customer Loyalty  $Y$  at Bank Mandiri Branch Along Sidoarjo. From the t test results it can be seen that Word of Mouth  $X_1$ , Service Quality  $X_2$  and Customer Satisfaction  $X_3$  have a partial effect on Customer Loyalty at Bank Mandiri Branch Throughout Sidoarjo*

*Keywords: Word Of Mouth, Service Quality, Satisfaction, Loyalty*