

ABSTRAK

Persaingan yang sengit mengharuskan bank berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap nasabahnya, hal ini dikarenakan pemasaran menghendaki adanya kepuasan nasabah agar terciptanya suatu loyalitas nasabah terhadap suatu produk perbankan. Penelitian ini dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Bukopin Cabang Sidoarjo" dengan teknik *purposive sampling* maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 responden. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan metode Analisis Jalur / *Path Analysis* dan menggunakan SPSS diperoleh hasil pengujian Statistika yaitu Uji Validitas hasilnya valid, Uji Reliabilitas hasilnya valid, Uji Asumsi Klasik menunjukkan data penelitian berdistribusi normal pada Uji Normalitas, sedangkan untuk Uji Heteroskedastisitas hasilnya terbebas unsur Heteroskedastisitas dan Uji Multikolinearitas menunjukkan data penelitian lulus Uji Multikolinearitas. Kesimpulan yang diperoleh yaitu 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Bukopin Cabang Sidoarjo. 2) Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Bukopin Cabang Sidoarjo. 3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Bukopin Cabang Sidoarjo. 4) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah Kredit Usaha Rakyat Bank Bukopin Cabang Sidoarjo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah