

## ABSTRACT

*The purpose of this study to determine the effect of service quality ( $X_1$ ), word of mouth ( $X_2$ ), and customer loyalty ( $X_3$ ) variabels on customer satisfaction in Mandiri Bank Pakuwon Surabaya Branch.*

*The data used in this study are primary data obtained by distributing questionnaires to customer of Mandiri Bank Pakuwon Surabaya Branch. With multiple linier regression analysis techniques with simple random sampling method.*

*In testing simultaneously using the F test shows that there is a significant influence between the independent variable, as evidence by the calculated F value (63,427) > F table (2,70). The available data shows tahat the three independent variables are service quality ( $X_1$ ), word of mouth ( $X_2$ ), and customer loyalty ( $X_3$ ) is able to explain the dependent variable customer satisfaction ( $Y$ ). In partial test the service quality ( $X_1$ ) significantly influence customer satisfaction with a significant value of  $0,000 < 0,05$ , word of moth variable ( $X_2$ ) significantly influence to customer satisfaction with a significant value of  $0,000 < 0,05$ , customer loyalty variable ( $X_3$ ) significantly influence customer satisfaction with a significant value of  $0,000 < 0,05$ .*

*Among the three variables that have the most dominant influence on customer satisfaction is word of mouth ( $X_2$ ), this can be seen from the partial correlation value that is greater than the other two variables.*

*Keyword : service quality, word of mouth, customer loyalty, customer satisfaction.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), *word of mouth* ( $X_2$ ), dan loyalitas nasabah ( $X_3$ ) terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri Cabang Pakuwon Surabaya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Mandiri Cabang Pakuwon Surabaya. Dengan teknik analisis regresi linier berganda dengan metode pengambilan *sample simple random sampling*.

Dalam menguji secara simultan dengan menggunakan uji F menunjukkan adanya pengaruh secara nyata antara variabel bebas dengan variabel terikat, terbukti dengan nilai F hitung (63,427) > F tabel (2,70). Dari data yang ada menunjukkan bahwa, ketiga variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ), *word of mouth* ( $X_2$ ), dan loyalitas nasabah ( $X_3$ ) mampu menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah (Y). Dalam menguji secara parsial variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , variabel *word of mouth* ( $X_2$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ , variabel loyalitas nasabah ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ .

Diantara ketiga variabel tersebut yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan nasabah adalah *word of mouth* ( $X_2$ ), hal ini dapat dilihat dari nilai *correlation partial* yang lebih besar dari dua variabel yang lainnya.

Kata kunci : kualitas pelayanan, *word of mouth*, loyalitas nasabah, kepuasan nasabah