

## **ABSTRAK**

*In this era of globalization, competition in today's services is very tight, forcing every company to compete - a race to always improve and look for a new breakthrough in serving its customers. Every company is always looking for new customers and retaining old customers, this is done so that the company still exists in running its business wheels. Likewise in the world of banking, serving customers well is one of the goals of marketing itself in order to get customer satisfaction and it is expected that customers will always be loyal to the bank's products. This research entitled "The Effect of Service Quality on Customer Loyalty PT. BPR Dinar Pusaka Gresik Through Customer Satisfaction As An Intervening Variable "with a sample of 50 respondents taken randomly. This study aims to analyze and test the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. With the Analysis Method / Path Analysis the Sub-Structure 1 equation is  $Z = 0.88 X + 0.481$  and the determination coefficient is 76.9%, while Sub-Structure 2 is  $Y = 0.413 X + 0.579 Z + 0.276$  and the coefficient of determination is 92.4%. The results of this study are 1) Service quality has a significant effect on customer satisfaction of PT. BPR Dinar Pusaka Gresik. 2) Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty of PT. BPR Dinar Pusaka Gresik. 3) Service quality has a significant effect on customer loyalty of PT. BPR Dinar Pusaka Gresik. 4) Service quality has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction of PT. BPR Dinar Pusaka Gresik.*

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty**

## ABSTRAK

Dalam era globalisasi ini persaingan dalam pelayanan jasa dewasa ini sangatlah ketat sehingga memaksa setiap perusahaan berlomba – lomba untuk selalu meningkatkan serta mencari suatu terobosan baru dalam melayani konsumennya. Setiap perusahaan selalu mencari konsumen baru serta mempertahankan konsumen yang lama, hal ini dilakukan agar perusahaan tersebut tetap eksis dalam menjalankan roda bisnisnya. Begitu juga dalam dunia perbankan, melayani nasabah dengan baik merupakan salah satu tujuan dari pemasaran itu sendiri guna mendapatkan kepuasan nasabah serta diharapkan nasabah akan selalu loyal terhadap produk – produk bank tersebut. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPR Dinar Pusaka Gresik Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening” dengan sampel 50 responden yang diambil secara acak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh *service quality* terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan konsumen. Dengan metode Analisis Jalur / *Path Analysis* diperoleh persamaan Sub Struktur 1 yaitu  $Z = 0,88 X + 0,481 \epsilon_1$  dan koefisien determinasi sebesar 76,9 %, sedangkan Sub Struktur 2 yaitu  $Y = 0,413 X + 0,579 Z + 0,276 \epsilon_2$  dan koefisien determinasi sebesar 92,4 %. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Service quality berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Dinar Pusaka Gresik. 2)Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Dinar Pusaka Gresik. 3)Service quality berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Dinar Pusaka Gresik.4) Service quality berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah PT. BPR Dinar Pusaka Gresik.

**Kata Kunci : Service Quality, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah**