

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Bank BNI Cabang Graha Pangeran Surabaya dengan kepuasan konsumen sebagai variable mediator. Penelitian ini dilakukan di Bank BNI Cabang Graha Pangeran Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik *accidental sampling* untuk pengambilan 93 nasabah sebagai sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada nasabah Bank BNI Cabang Graha Pangeran Surabaya. Instrumen kuesioner digunakan sebagai pengumpul data. Pengujian validitas dan reabilitas atas indikator-indikator dan konsep variabel tersebut menunjukkan nilai validitas dan reabilitas yang memenuhi syarat sebagai instrumen. Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen sebagai variabel mediator. Dan hasil tersebut diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, dan variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, sedangkan kepuasan konsumen mampu memediasi pengaruh kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya pada loyalitas konsumen.

Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas konsumen, kepuasan konsumen

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of service quality on consumer loyalty at Bank BNI Graha Pangeran Surabaya branch with consumer satisfaction as a mediator variable. This research was conducted at Bank BNI Graha Pangeran Surabaya Branch. This type of research is quantitative research using accidental sampling technique to take 93 customers as samples. Data collection techniques were carried out by giving questionnaires to customers of Bank BNI Graha Pangeran Surabaya Branch. The questionnaire instrument was used as a data collector. Testing the validity and reliability of the indicators and the concept of these variables shows the validity and reliability values that meet the requirements as instruments. Path analysis is used to determine the direct and indirect effect between service quality variables on consumer loyalty through consumer satisfaction as a mediator variable. And the results show that the service quality variable has an effect on consumer satisfaction, and the variable customer satisfaction has a significant effect on consumer loyalty, while customer satisfaction is able to mediate the significant effect of service quality on consumer satisfaction and its impact on consumer loyalty.

Keywords: *service quality, customer loyalty, customer satisfaction*