

## ABSTRAKSI

Loyalitas nasabah sangat penting artinya bagi bank untuk menjaga kelangsungan kegiatan di bank. Loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa yang ditawarkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan kepada pihak perusahaan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan kepercayaan yang ditawarkan. Kepuasan nasabah dapat dipenuhi melalui kualitas pelayanan dan kepercayaan sehingga pelanggan akan melanjutkan transaksi dengan perusahaan tersebut. Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan program PLS (*Partial Least Square*). Populasi yang digunakan adalah nasabah Bank BRI KC Unit Blimbing Malang yaitu sebesar 100 orang. Sedangkan sampel yang digunakan sebanyak 75 orang dengan teknik pemilihan sampel adalah purposive sampel, setelah di sebar kuisioner data yang terpenuhi hanya 50. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Pada hipotesis 1 pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan signifikan sebesar 5.645970. Pada hipotesis 2 pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan signifikan sebesar 4.515961. Pada hipotesis 3 pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan signifikan sebesar 4.373099. Pada hipotesis 4 pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah menunjukkan signifikan sebesar 12.896882. Pada hipotesis 5 pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah menunjukkan signifikan sebesar 4.714209.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas**

**Nasabah**