

ABSTRAKSI

Faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah antara lain adanya kepercayaan nasabah. Perusahaan perbankan sebaiknya mampu menyakinkan nasabahnya bahwa banknya dapat mengelola dana nasabah dengan aman atau dengan kata lain bank tersebut dapat dipercaya dalam mengelola dana nasabah. Kepercayaan nasabah sempat diuji dengan maraknya berbagai kasus yang terjadi dewasa ini di perusahaan perbankan, antara lain adanya pembobolan dana nasabah. Kejadian tersebut wajar jika nasabah merasa khawatir menyimpan dananya dalam jumlah banyak di suatu bank.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah, dan untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan pada Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang, serta untuk mengetahui kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang dengan jumlah nasabah selama bulan Maret sebanyak 2.362 orang Nasabah. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 96 responden.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang. Hasil penelitian juga membuktikan bahwa kepercayaan berpengaruh langsung dan signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang dan kepuasan nasabah dapat memediasi hubungan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BRI Cabang Pembantu Pakis Malang

Kata Kunci : Kepercayaan, Kepuasan dan loyalitas nasabah