

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH
SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI
(Studi pada Maybank Indonesia Cabang Malang)**

Oleh

Reza Fitriana Puspitasari

Email : Rezafitrianapuspitasari@gmail.com

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *kepuasan* nasabah, (2) pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas* nasabah, (3) pengaruh *kepuasan* nasabah terhadap *loyalitas* nasabah, (4) *kepuasan* nasabah memediasi pengaruh *kualitas pelayanan* terhadap *loyalitas* nasabah. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Maybank Indonesia Cabang Malang dengan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Hasil penelitian membuktikan bahwa *Kualitas Pelayanan* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *kepuasan* nasabah Maybank Indonesia Cabang Malang, (2) Hasil penelitian membuktikan bahwa *Kualitas Pelayanan* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *loyalitas* nasabah Maybank Indonesia Cabang Malang, (3) Hasil penelitian membuktikan bahwa *Kepuasan Nasabah* berpengaruh langsung dan signifikan terhadap *loyalitas* nasabah Maybank Indonesia Cabang Malang, dan (4) Hasil penelitian membuktikan bahwa *kepuasan* nasabah dapat memediasi hubungan antara *Kualitas Pelayanan* terhadap *loyalitas* nasabah pada Maybank Indonesia Cabang Malang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Nasabah

