

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris peran kepuasan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pada nasabah yang memasuki masa pensiun (studi di bank bjb Cabang Cikarang), dengan sampel sebanyak 80 orang nasabah PNS yang akan memasuki masa pensiun, melalui metode kuantitatif deskriptif dan verifikatif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi berganda.

Keempat hipotesis yang diuji seluruhnya berpengaruh signifikan. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah sebesar 46,6% pengaruh Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah 26,6%, pengaruh Kualitas layanan terhadap Loyalitas Nasabah sebesar 28,3% Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap Kepuasan nasabah dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah maka menunjukkan bahwa kepuasan nasabah mampu memediasi hubungan antara kualitas layanan dengan loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Perbankan, Pensiunan, Pegawai Negeri Sipil

Abstract

The research is to investigate The Effects Of Service Quality on Customer Loyalty And The Mediating Role Of Customer Satisfaction. The research was conducted at bank bjb Cikarang Branch with 80 samples of Public Servant who will retire trough descriptive quantitative and verificative method. Simple Linear Regression Analysis and Multiple Regression Analysis are used in this research.

The fourth hypotheses were tested entirely have a significant effect. The influence of Service Quality on Customer Satisfaction is 46.6%, the influence of the Customer Satisfaction on Customer Loyalty is 26.6%, the influence of service quality on Customer Loyalty is 28.3%. A significant influence between service quality on customer satisfaction and customer satisfaction on customer loyalty shows that customer satisfaction is mediating the relationship between the service quality and customers loyalty.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Banking, Retire, Public Servant.