

**Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan
Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Simpanan Bank BRI Unit
Sumberejo Salatiga**

ANNISA RIZKI AMALIA

(Pembimbing : Dr. Amron, SE, MM)

Manajemen - S1, FEB, Universitas Dian Nuswantoro

www.dinus.ac.id

Email : 211201202696@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji peran mediasi kepuasan nasabah, citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pada loyalitas nasabah Bank BRI unit Sumberejo Salatiga. Metode survei dipilih untuk digunakan dalam pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini adalah 175 nasabah simpanan Bank BRI unit Sumberejo Salatiga. Sedangkan teknik pengumpulan sampel menggunakan Purposive Sampling. Teknik ini dipilih untuk memenuhi kebutuhan dalam pengambilan sampel. Kualitas data ditentukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Structural Equation Model (SEM) adalah metode statistik yang dipilih untuk menguraikan hubungan antara variabel, yang masing-masing merupakan variabel teramati. Hasil tes menunjukkan bahwa variabel citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, serta variabel kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dalam studi ini, keterbatasan dan implikasi dari penelitian juga dijelaskan untuk memberikan bimbingan pada aspek praktis, teoritis, dan studi masa depan.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas

The Influence of Corporate Image, Service Quality, Trust, and Satisfaction on Customer Loyalty of Bank BRI Unit Sumberejo Salatiga

ANNISA RIZKI AMALIA

(Lecturer : Dr. Amron, SE, MM)

Bachelor of Management - S1, Faculty of Economy & Business, DINUS University

www.dinus.ac.id

Email : 211201202696@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the mediating role of customer satisfaction, corporate image, service quality, customer loyalty and trust on customer loyalty of BRI Units Sumberejo Salatiga. The survey methods is chosen to be used in data collection. The sample in this study was 175 customer deposits of Bank BRI units Sumberejo Salatiga. While the sample collection technique uses purposive sampling. This technique is chosen to fulfill the needs of sampling. The data quality is determined using validity and reliability. Structural Equation Model (SEM) is a statistical method chosen to illustrate the relationship between the variables, each of which is an observable variables. The test results indicate that variable of corporate image, service quality, and trust have a positive and significant influence customer satisfaction, then customer satisfaction have a positive and significant influence customer loyalty. In this study, the limitations and implications of the study is also described to provide guidance on practical aspects, theoretical, and future studies.

Keyword : Corporate Image, Service Quality, Trust, Satisfaction, and Customer Loyalty