

ABSTRAK

Pengaruh Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Muamalat KCU Palembang

**RESI MILENIA
1730603278**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel *Intervening* Pada Bank Muamalat KCU Palembang.

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis data primer melalui penyebaran kuesioner yang disebar ke 100 responden. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditetapkan. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui analisis *path diagram* dengan alat bantu AMOS 26.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan, kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas, kepuasan mampu memediasi pengaruh komunikasi terhadap loyalitas nasabah, dan kepuasan mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Komunikasi, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah.