

ABSTRAK

Pengaruh *Service Quality* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Dalam Menggunakan Layanan M-Din Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang

**ULVA SARI
2020603076**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Service Quality* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel *Intervening* Dalam Menggunakan Layanan M-Din Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Palembang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis data primer yaitu melalui penyebaran kuesioner (angket) yang disebarakan kepada 327 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan jenis teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) melalui analisis path diagram.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa *service quality* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, *trust* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, *trust* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, *service quality* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi variabel kepuasan nasabah, dan *trust* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi variabel kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Service Quality*, *Trust*, Loyalitas Nasabah, dan Kepuasan Nasabah.