

ABSTRAK

**Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Di
PT. Mitra Bisnis Keluarga Ventura
(Studi Kasus Pada Cabang Purwamekar – Purwakarta)**

Oleh : Ida Farida

Penelitian dalam skripsi ini dilakukan pada nasabah PT . Mitra Bisnis Keluarga Ventura. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan, kepercayaan dan loyalitas nasabah PT. Mitra Bisnis Ventura, selain itu juga untuk memverifikasi seberapa besar pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y) PT. Mitra Bisnis Keluarga Ventura dan mengetahui pengaruh kepercayaan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) PT. Mitra Bisnis Ventura secara parsial serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) PT. Mitra Bisnis Ventura secara simultan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini yaitu menggunakan analisis deskriptif terkait dengan mendeskripsikan kualitas layanan dan kepercayaan sebagai variabel bebas (X) dan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat (Y). selanjutnya analisis verifikatif untuk menganalisis besarnya pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Analisis data yang diperoleh dalam penelitian ini secara deskriptif menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan loyalitas nasabah berada dalam kategori baik. Selanjutnya menunjukkan hasil dari persamaan regresi linier berganda mempunyai persamaan regresi, dalam hal ini nilai konstanta dan koefisien arah regresi mempunyai nilai positif artinya meningkatnya kualitas layanan dan kepercayaan berdampak positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil ini didukung oleh nilai pengujian secara parsial dimana kualitas layanan (X1) terhadap loyalitas nasabah (Y) berpengaruh secara signifikan dan secara parsial kepercayaan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) juga berpengaruh secara signifikan Selain itu kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2) berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas nasabah (Y) di lihat dari hasil uji F. Berdasarkan hasil koefisien determinasi di peroleh nilai yang artinya pengaruh kualitas layanan (X1) dan kepercayaan (X2) terhadap loyalitas nasabah (Y) PT. Mitra Bisnis Ventura cabang purwamekar – purwakarta mencapai 94,1%

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

*The Influence of Service Quality and Trust on Customer Loyalty in
PT. Venture Family Business Partners
(Case Study at Purwamekar – Purwakarta Branch)*

By: Ida Farida

The research in this thesis was conducted on customers of PT. Venture Family Business Partners. The aim of this research is to find out the service quality, trust and loyalty of PT customers. Ventura Business Partners, apart from that, to verify how much influence service quality (X1) has on customer loyalty (Y) of PT. Venture Family Business Partners and find out the effect of trust (X2) on customer loyalty (Y) PT. Ventura Business Partners partially and to find out how much influence service quality (X1) and trust (X2) have on customer loyalty (Y) of PT. Simultaneous Ventura Business Partners.

The research method used in this thesis research is descriptive analysis related to describing service quality and trust as independent variables (X) and customer loyalty as the dependent variable (Y). Next, verification analysis is to analyze the magnitude of the influence of service quality and trust on customer loyalty. Analysis of the data obtained in this research descriptively shows that service quality, trust and customer loyalty are in the good category. Next, it shows that the results of the multiple linear regression equation have a regression equation, in this case the constant value and coefficient of the regression direction have a positive value, meaning that increasing service quality and trust has a positive impact on customer loyalty. These results are supported by partial test values where service quality (X1) has a significant effect on customer loyalty (Y) and partially trust (X2) has a significant effect on customer loyalty (Y). Apart from that, service quality (X1) and trust (X2) has a significant simultaneous effect on customer loyalty (Y) as seen from the results of the F test. Based on the results of the coefficient of determination, a value is obtained which means the influence of service quality (X1) and trust (X2) on customer loyalty (Y) of PT. Purwamekar – Purwakarta Branch Business Venture Partners reached 94.1%.

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Loyalty