

ABSTRAK

Fahrur Rozi, Analisis Pengaruh Produk, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk, KantorCabang Sumenep, dibawah bimbingan Dosen Pembimbing Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., M.M dan Dr. A. Yahya Surya Winata, S.E., M.Si

Tujuan penelitian ini untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh produk, promosi, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TbkKantorCabang Sumenep. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 171 orang responden. Analisa pada penelitian ini menggunakan SEM (*Structural Equation Modelling*) dan hasilnya sebagai berikut :Produk berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TbkKantorCabang Sumenep.Promosi berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TbkKantorCabang Sumenep.Kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas nasabah PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TbkKantorCabang Sumenep.Produk berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TbkKantorCabang Sumenep.Promosi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TbkKantorCabang Sumenep.Kualitas layanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan nasabah PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TbkKantorCabang Sumenep.Produk, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, TbkKantorCabang Sumenep.

Kata Kunci : Produk, Promosi, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah

ABSTRAC

Fahrur Rozi, Analysis of the Effect of Product, Promotion, and Service Quality on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as an Intervening Variable at the Office of PT. Regional Development Bank of East Java, Tbk, Sumenep Branch Office, under the guidance of Advisor Dr. H. Pribanus Wantara, Drs., M.M and Dr. A. Yahya Surya Winata, S.E., M.Si

The purpose of this study is to prove and analyze the effect of product, promotion, and service quality on customer loyalty through customer satisfaction at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Sumenep Branch Office. The sample in this study were 171 respondents. The analysis in this study uses SEM (Structural Equation Modeling) and the results are as follows : The product has a direct effect on customer loyalty at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Sumenep Branch Office. Promotion has a direct effect on customer loyalty PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Sumenep Branch Office. Service quality has a direct effect on customer loyalty at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Sumenep Branch Office. The product has a direct effect on customer satisfaction at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Sumenep Branch Office. Promotion has a direct effect on customer satisfaction PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Sumenep Branch Office. Service quality has a direct effect on customer satisfaction at PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Sumenep Branch Office. Product, Promotion, and Service Quality Affect Customer Loyalty Through Customer Satisfaction At PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Sumenep Branch Office.

Keywords: Product, Promotion, Service Quality, Customer Loyalty, Customer Satisfaction