

# **Peranan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Yogyakarta**

**Titi Suyanti, SE**

**Program Magister Manajemen - Universitas Islam Indonesia**

## **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank Mandiri kantor Cabang Yogyakarta. Pemilihan topik ini mengingat perkembangan jasa pelayanan lembaga keuangan bank dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian lembaga yang bersangkutan. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, produk dan promosi yang ditawarkan berbagai lembaga keuangan sehingga banyak bank berusaha untuk menjaga loyalitas nasabah dan mendorong bank harus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan nasabahnya. Hubungan yang selaras antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas dapat membantu membidik target pasar dengan keterbatasan sumber daya pemasaran yang dimiliki. Data penelitian merupakan hasil pengisian kuesioner dari nasabah yang bertransaksi pada 15 cabang Bank Mandiri. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan analisis dengan persamaan Structural Equation Modeling (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Variabel kepercayaan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Pengaruh positif juga terjadi antara kepuasan dan loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil tersebut, maka Bank Mandiri Cabang Yogyakarta diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah dan nantinya nasabah menjadi loyal terhadap Bank mandiri.*

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas, Bank Mandiri Yogyakarta**

*The aim of this research is to understand the relevance of quality service and trust toward customer satisfaction and loyalty in branch office of Bank Mandiri Yogyakarta. This topic is considering to the development of the services on financial bank institutions that become concern in recent years. This can be proved by the competition in services, products and promotions offered by any financial institutions, so that many banks try to preserve customer loyalty and improve the quality of service also trust of their customers. A relationship between service quality, customer satisfaction, and loyalty can be support the market targets with limited marketing resources. Research data is obtained from customers using questionnaires that has used the services of fifteen Bank Mandiri branches. The analysis using descriptive analysis and Structural Equation Modeling (SEM). Based on the results of the analysis, it can be indicated that the quality of service have a significant impact towards the consumer satisfaction and loyalty on bank Mandiri. Customer's trust provides a positive impact towards satisfaction and loyalty. Customer satisfaction and loyalty also positively. Bank Mandiri Yogyakarta is expected to improve the quality of service and trust to customers*

*continuously. Improving the quality of service and trust will give satisfaction to customers so that customers will be loyal to Bank Mandiri.*

***Keywords: Service Quality, Trust, Satisfaction, Loyalty, Bank Mandiri Yogyakarta***

