

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Tbk. Cabang Purworejo” dilatarbelakangi besarnya minat nasabah dalam menggunakan jasa perbankan. Tersedianya berbagai pilihan dan perusahaan yang bergerak dalam jasa perbankan memberikan keleluasaan nasabah untuk memilih yang terbaik sehingga persaingan antarbank semakin ketat.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah bank Mandiri Tbk Cabang Purworejo. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepercayaan dan kepuasan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Mandiri Tbk Cabang Purworejo yang kemudian diambil sebagai sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*.

Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda, koefisien determinasi (R^2) dan uji t (parsial) yang kemudian dari perhitungan tersebut diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: variabel $X_1 = 0,474$ dan $X_2 = 0,466$ sedangkan nilai koefisien determinasinya (*R Square*) sebesar 0,636 yang artinya 63,6% loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kepercayaan dan kepuasan, sedangkan 36,4% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Hasil perhitungan dari *p value* dari uji t untuk variabel kepercayaan = 0,000 dan variabel kepuasan = 0,000.

Dari hasil penelitian di atas diperoleh hasil kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah Bank Mandiri Tbk Cabang Purworejo.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah