

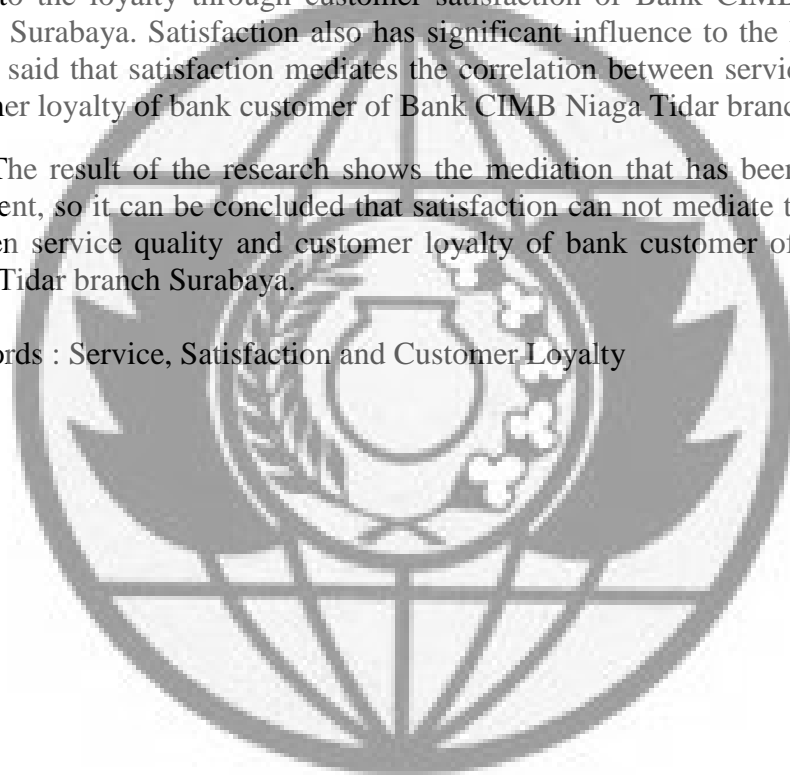
## **ABSTRACT**

This research is aimed to find out the influence of service which is mediated by satisfaction to the customer loyalty. The population is all bank customers of Bank CIMB Niaga Tidar branch Surabaya and 100 customers have been selected as samples. The sampling technique has been done by using accidental sampling. The analysis technique has been done by using path analysis.

The result of the test shows that the service quality significantly has direct influence to the loyalty of bank customers of Bank CIMB Niaga Tidar branch Surabaya. The result of test shows that the service quality has significant indirect effect to the loyalty through customer satisfaction of Bank CIMB Niaga Tidar branch Surabaya. Satisfaction also has significant influence to the loyalty thus it can be said that satisfaction mediates the correlation between service quality and customer loyalty of bank customer of Bank CIMB Niaga Tidar branch Surabaya.

The result of the research shows the mediation that has been generated is apparent, so it can be concluded that satisfaction can not mediate the correlation between service quality and customer loyalty of bank customer of Bank CIMB Niaga Tidar branch Surabaya.

Keywords : Service, Satisfaction and Customer Loyalty



## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan yang dimediasi oleh kepuasan terhadap loyalitas nasabah. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah Bank CIMB Niaga Cabang Tidar Surabaya dengan jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 100 nasabah. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel berdasarkan kebetulan. Adapun teknik analisa yang digunakan adalah *path analysis*.

Hasil pengujian menunjukkan kualitas layanan berpengaruh langsung secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga Cabang Tidar Surabaya. Hasil pengujian juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh tidak langsung secara signifikan terhadap loyalitas melalui kepuasan nasabah Bank CIMB Niaga Cabang Tidar Surabaya. Kepuasan juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan demikian kepuasan dikatakan memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga Cabang Tidar Surabaya.

Hasil penelitian ini terlihat mediasi yang dihasilkan bersifat semu sehingga dapat disimpulkan kepuasan tidak dapat memediasi hubungan antara kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB Niaga Cabang Tidar Surabaya.

Kata Kunci : Layanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

