

**PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, KUALITAS PELAYANAN
DAN KOMITMEN PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS
NASABAH PADA BANK MANDIRI CABANG LEGIAN
KUTA**

Abstrak

Bank dijadikan tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti tempat mengamankan uang, melakukan pembayaran ataupun melakukan penagihan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus di kelola dengan prinsip ke hati-hatian, serta perbankan juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan dan komitmen perusahaan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri Cabang Legian di Kuta. Penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri Cabang Legian di Kuta. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 85 orang nasabah Bank Mandiri Cabang Legian di Kuta, dengan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, Uji F koefisien determinasi, dan uji t. Pengolahan data pada skripsi ini menggunakan program SPSS 25.0 for Windows.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Legian di Kuta dipengaruhi secara serempak oleh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan dan komitmen perusahaan. Analisis korelasi berganda diketahui ada pengaruh yang kuat antara tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan dan komitmen perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Uji signifikansi korelasi berganda dengan menggunakan F-test disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan dan komitmen perusahaan terhadap loyalitas nasabah. Uji signifikansi dengan menggunakan t-test diperoleh nilai signifikansi uji t untuk variabel tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan dan komitmen perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Komitmen Perusahaan dan Loyalitas Nasabah