

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY*
MELALUI *CUSTOMER SATISFACTION* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI**

(Survei pada Nasabah Tabungan BritAma di Kota Padang)

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada
Program Studi S1 Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Andalas



Diajukan Oleh:

Salsabila Dhora Mahmoeedy

1910521011

Dosen Pembimbing:

Dr. Eri Besra, SE, MM


PROGRAM STUDI S1 DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2023

| | | | |
|---|--|---------------------------|---------------------|
|  | No. Alumni Universitas | Salsabila Dhora Mahmoe dy | No. Alumni Fakultas |
| | a) Tempat/Tanggal Lahir: Padang/10 Desember 2000, b) Nama Orang Tua: Ridha Mahmoe dy dan Yulia Netri, c) Fakultas: Ekonomi dan Bisnis, d) Departemen: Manajemen, e) NIM: 1910521011, f) Tanggal Lulus: 4 April 2023, g) Predikat Lulus: Dengan Pujian, h) IPK: 3,8, i) Lama Studi: 3 Tahun 7 Bulan, j) Alamat Orang Tua: Belanti Indah B7, Gunung Pangilun, Kota Padang. | | |

**PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER LOYALTY MELALUI CUSTOMER SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI
(Survei pada Nasabah Tabungan BritAma di Kota Padang)**

Skripsi oleh Salsabila Dhora Mahmoe dy

Pembimbing: Dr. Eri Besra, SE, MM


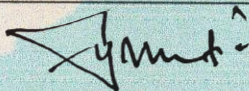
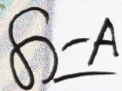
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada nasabah tabungan BritAma di Kota Padang. Sampel penelitian ini sebanyak 270 responden. Pengolahan data penelitian dilakukan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Pengujian data pada penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan metode *Partial Least Square Structural Equation Model* (SEM-PLS) dengan *software* SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, *service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction*, *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer loyalty*, dan *customer satisfaction* memediasi secara parsial hubungan antara *service quality* terhadap *customer loyalty*.

Kata kunci: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal: 4 April 2023

Abstrak telah disetujui oleh:

| | | | |
|--------------|--|---|--|
| Tanda Tangan | 1.  | 2.  | 3.  |
| Nama Terang | Dr. Eri Besra, SE, MM | Yanti, SE, MM | Suziana, SE, MM, PhD |

Mengetahui,
Ketua Departemen Manajemen



Hendra Lukito, S.E., M.M., Ph.D
197106242006041007

Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan Mendapat Nomor Alumnus:

| | | |
|------------------------|------------------------------|---------------|
| | Petugas Fakultas/Universitas | |
| No. Alumni Fakultas | Nama: | Tanda Tangan: |
| No. Alumni Universitas | Nama: | Tanda Tangan: |