

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI NAGARI *MOBILE*
BANKING, KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN KUALITAS PELAYANAN
BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NAGARI KANTOR
CABANG PAINAN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Sarjana Pada Program
Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

Auliyaurrahman

1610521045

Dosen Pembimbing


Asmi Abbas,SE,MM

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

2021

	No. Alumni Universitas	Auliyaurrahman	No. Alumni Fakultas
	a)Tempat/Tanggal Lahir : Sikabu/23 Oktober 1997, b) Nama Orang tua : Syafril dan Yusmaneli, c) Fakultas Ekonomi, d) Jurusan Manajemen, e) NO. BP:1610521045, f) Tanggal Lulus: 16 April 2021, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,25, i) Lama Studi Empat Tahun Delapan Bulan, j) Alamat Orang Tua: Sikabu Munto Kenagarian Amping Parak Timur, Kecamatan Sutera, Kabupaten Pesisir Selatan, Provinsi Sumatera Barat.		

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN APLIKASI NAGARI *MOBILE BANKING*, KEPERCAYAAN (*TRUST*) DAN KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK NAGARI KANTOR CABANG PAINAN PESISIR SELATAN

*Skripsi oleh : Auliyaurrahman
Pembimbing : Asmi Abbas, S.E.,M.M.*

ABSTRAK

Loyalitas Nasabah adalah faktor penting dalam usaha perbankan, berbagai upaya di lakukan bank demi meningkatkan loyalitas nasabah, diantaranya peningkatan kualitas pelayanan, kepercayaan dan inovasi teknologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking*, Kepercayaan (*trust*) dan kualitas pelayanan bank terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Kantor Cabang Painan Pesisir Selatan. Pada Penelitian ini menggunakan ukuran sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Analisis data pada penelitian ini adalah *software Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aplikasi nagari *mobile banking*, kepercayaan (*trust*) dan kualitas pelayanan bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Aplikasi Nagari Mobile Banking, Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Bank, Loyalitas Nasabah

Skripsi Telah dipertahankan didepan siding penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 16 April 2021

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Asmi Abbas, S.E.,M.M,	Donard Games,S.E,Mbus (Adv),Phd	Danny Hidayat, SE,MM

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

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

NIP.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

