

## ABSTRAK

Moh. Zedzaky Alamri, Nim 931411043. S1 Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Tahun 2015. "Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Gorontalo". Pembimbing 1 Bapak Idris Yanto Niode, S.Pd, MM dan Pembimbing II Bapak Rizan Machmud, S.Kom, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan membuktikan secara empiris; (1) apakah kepuasan dan kepercayaan nasabah secara parsial berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. (2) apakah kepuasan dan kepercayaan nasabah secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.

Populasi dalam penelitian adalah nasabah PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Gorontalo. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling* dengan metode pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok dan *Purposive Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Berdasarkan hasil analisis secara parsial kepuasan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Gorontalo. (2) Berdasarkan hasil analisis secara simultan kepuasan dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Mandiri, Tbk Cabang Gorontalo.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah, Loyalitas Nasabah