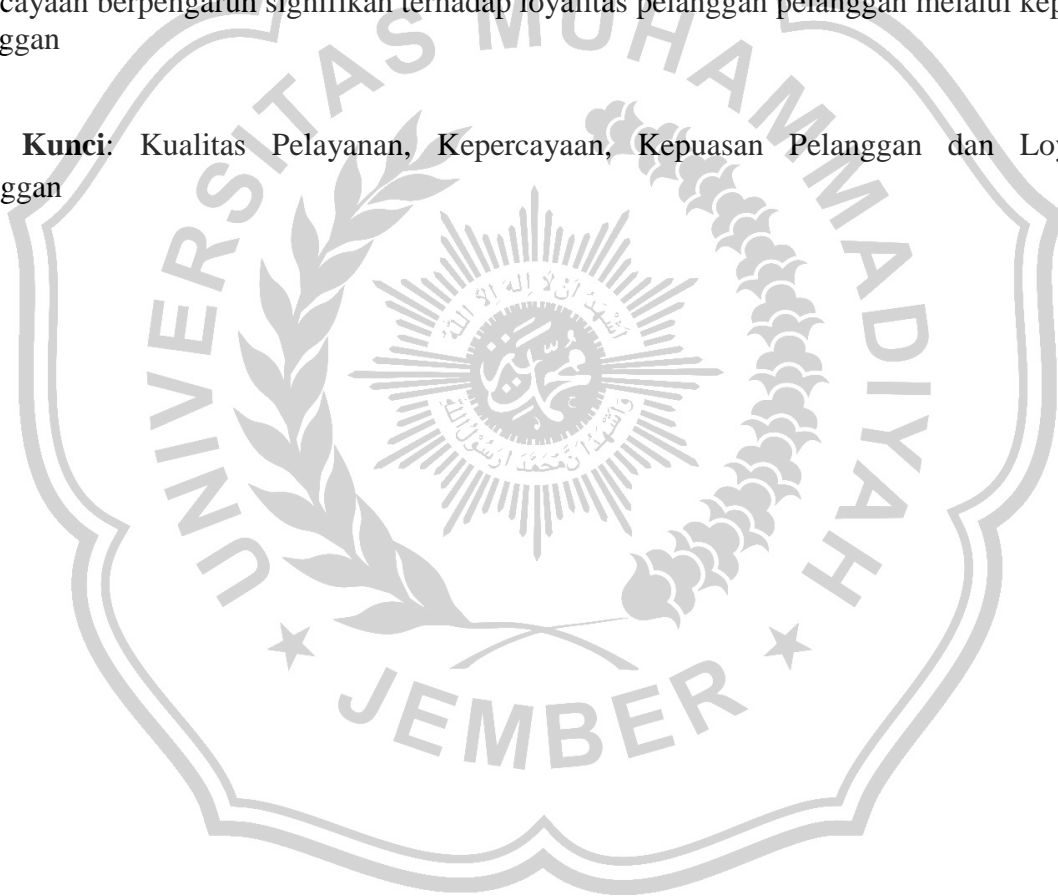


## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara langsung maupun tidak langsung pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai Variabel intervening pada RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi. Jumlah sampel penelitian ini adalah 383. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan WarpPLS 5.0. Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (4) Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (5) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (6) Secara tidak langsung kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. (7) Secara tidak langsung kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine directly or indirectly the effect of service quality and trust on customer loyalty through customer satisfaction as an intervening variable at PT. BPR Nusamba Tile – Banyuwangi. The number of samples in this study was 159. The analytical technique used was the Structural Equation Model (SEM) using WarpPLS 5.0. The results of data analysis show that (1) the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction. (2) trust has a significant effect on customer satisfaction. (3) service quality has a significant effect on customer loyalty. (4) trust has a significant effect on customer loyalty. (5) Customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. (6) Indirectly service quality has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction. (7) Indirectly, trust has a significant effect on customer loyalty through customer satisfaction*

**Keywords:** *Service Quality, trust, Customer Satisfaction and Customer Loyalty*

