

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel intervening (kepuasan nasabah) pada *service quality* terhadap loyalitas nasabah. *Service quality* sebagai variabel eksogen, kepuasan nasabah sebagai variabel intervening dan loyalitas nasabah sebagai variabel endogen. Data yang diperoleh merupakan data primer. Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner online dengan responden sebanyak 41 nasabah Bank Muamalat Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis jalur. Data yang diperoleh diolah menggunakan SPSS 23 dan *SmartPLS* 3.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memediasi *service quality* terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *Service Quality*, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of intervening variables (customer satisfaction) on service quality on customer loyalty. Service quality as an exogenous variable, customer satisfaction as an intervening variable and customer loyalty as an endogenous variable. The data obtained is primary data. Data collection through the distribution of online questionnaires with 41 respondents of Bank Muamalat Surabaya customers. The research method used is path analysis. The data obtained were processed using SPSS 23 and SmartPLS 3.0. The results of this study indicate that customer satisfaction mediates service quality on customer loyalty.

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