

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya ketidakpuasan nasabah deposito PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus yang dapat dilihat melalui data peningkatan jumlah nasabah deposito yang menutup rekening selama periode Juni – September 2014.

Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penulisan ini diarahkan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan nilai nasabah terhadap kepuasan nasabah untuk menciptakan loyalitas nasabah deposito PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus. Sampel penulisan ini berjumlah 100 orang nasabah. Pertanyaan diberikan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Jawaban responden kemudian dianalisis dengan regresi dua tahap menggunakan SPSS.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, disimpulkan bahwa kualitas layanan dan nilai nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian, kepuasan nasabah mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hasil penulisan ini diharapkan dapat digunakan sebagai informasi untuk PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus dan penulisan selanjutnya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.