

ABSTRAKSI

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dan customer pride dalam meningkatkan minat menabung kembali.

Sampel penelitian ini adalah nasabah PT. Bank BRI Kanca Pekalongan, sejumlah 100 responden. *Structural Equation Modeling* (SEM) yang dijalankan dengan perangkat lunak AMOS, digunakan untuk menganalisis data, Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, dan customer pride dalam meningkatkan minat menabung kembali.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan nasabah; kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan customer pride dari nasabah; kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan minat menabung kembali; kepercayaan nasabah yang tinggi mampu meningkatkan minat menabung kembali; dan customer pride yang tinggi mampu meningkatkan minat menabung kembali.

Kata Kunci: kualitas layanan, kepercayaan nasabah, customer pride dan minat menabung kembali