

Rini Novita Sari, 13311048, **Pengaruh Kualitas Layanan, Promosi, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. BPRS Mandiri Mitra Sukses Gresik**, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Desember, 2017

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris variabel yang mampu mempengaruhi variabel loyalitas. Variabel prediktor loyalitas yang diteliti adalah kualitas layanan, promosi, dan kepercayaan. Objek penelitian ini adalah PT. BPRS Mandiri Mitra Sukses yang ada di kota Gresik. Responden penelitian ini adalah nasabah PT. BPRS Mandiri Mitra Sukses. Sebanyak 133 orang nasabah yang disurvei. Uji hipotesis penelitian dilakukan dengan analisis regresi linier berganda. Penelitian ini berhasil membuktikan bahwa variabel kualitas layanan dan promosi mampu mempengaruhi loyalitas secara signifikan. Sementara itu, untuk variabel kepercayaan tidak berpengaruh signifikan.

Kata kunci : Loyalitas, Kualitas layanan, Promosi, Kepercayaan.