

ABSTRAK

YUDI SETYADI, dengan judul penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Trade Services Pada Standard Chartered Bank Medan”. Pembimbing I Bapak Prof. Dr. H. Sya’ad Afifuddin, SE, Mec dan Pembimbing II Bapak Ihsan Effendi, SE, Msi.

Permasalahan dalam penelitian ini terdiri dari (1) Apakah variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Trade Services Pada Standard Chartered Bank Medan?. (2) Variabel mana yang relatif lebih dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Trade Services Pada Standard Chartered Bank Medan?

Atas dasar permasalahan tersebut maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut: (1) Variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara serempak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Trade Services Pada Standard Chartered Bank Medan. (2) Variabel *tangible* relatif lebih dominan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Trade Services Pada Standard Chartered Bank Medan

Untuk menganalisis permasalahan dan hipotesis tersebut maka digunakan analisis regresi linear berganda. Hasil pengujian hipotesis pertama, menyimpulkan bahwa *tangible* (X_1), *reliability* (X_2), *responsiveness* (X_3), *assurance* (X_4), dan *emphaty* (X_5) berpengaruh serempak terhadap loyalitas nasabah Trade Services Pada Standard Chartered Bank Medan, yang dibuktikan dengan nilai F_{sig} sebesar 0,00 lebih kecil dari nilai α sebesar 0,1 ($0,00 < 0,1$). Sedangkan variabel yang berpengaruh relatif dominan secara signifikan terhadap loyalitas nasabah Trade Services Pada Standard Chartered Bank Medan adalah variabel *tangible* (X_1) dimana koefisien regresi variabel ini sebesar 78,8% dan nilai t_{sig} sebesar $0,003 < \alpha = 0,1$, yang juga merupakan nilai tertinggi dari keempat variabel lainnya.