

## INTISARI

Penelitian ini berfokus pada bagaimana pengaruh *service performance* dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank Mandiri *Smart Branch* Yogyakarta UGM. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh *service performance* terhadap kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah, *service performance* terhadap loyalitas nasabah, dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah serta juga pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dilakukannya penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Mandiri *Smart Branch* Yogyakarta UGM. Sampel yang didapatkan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, dimana teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability* berupa *purposive sampling*. Data primer merupakan data yang digunakan dalam penelitian ini, data tersebut diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh para responden. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik inferensial, uji validitas dan uji reliabilitas serta uji hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *service performance* dan kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kemudian, kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Mandiri *Smart Branch* Yogyakarta UGM.

Kata kunci: *Service Performance*, kepercayaan nasabah, kepuasan nasabah, loyalitas nasabah.

## ABSTRACT

*This research focuses on how the influence of service performance and customer trust on customer loyalty and customer satisfaction as an intervening variable at Bank Mandiri Smart Branch Yogyakarta UGM. The purpose of this study was to determine the effect of service performance on customer satisfaction, customer trust on customer satisfaction, service performance on customer loyalty, and customer trust on customer loyalty and also the effect of customer satisfaction on customer loyalty. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires. The population in this study were customers of Bank Mandiri Smart Branch Yogyakarta UGM. The sample obtained in this study amounted to 100 respondents, where the sampling technique used was a non-probability technique in the form of purposive sampling. Primary data is the data used in this study, the data obtained from the results of filling out the questionnaire by the respondents. The data analysis used in this research is inferential statistical analysis techniques, validity and reliability tests and hypothesis testing. The results of this study indicate that service performance and customer trust have a positive and significant effect on customer loyalty. Then, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty at Bank Mandiri Smart Branch Yogyakarta UGM.*

*Keyword: Service Performance, customer trust, customer satisfaction, customer loyalty.*