**ABSTRAK**

Nafira Auliya Muqorin, 2024, *Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Kalianget*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Madura, Pembimbing Fatati Nuryana, M.Si

**Kata Kunci: *Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, Kepuasan Nasabah***

Kepercayaan yang dimiliki nasabah dalam menentukan sikap dan perilaku dalam keuangan akan membuat atau bahkan melebihi harapan nasabah akan membuat nasabah puas dan akan meningkatkan rasa loyalitasnya pada sebuah perusahaan, sehingga perusahaan mampu menjaga kelangsungan hidupnya ditengah persaingan akan lembaga lain yang semakin ketat. Berdasarkan hal tersebut, permasalahan yang diangkat oleh penelitian ini adalah Apakah Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Kalianget.

Penelitian ini menggu nakan pendekatan kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer diperoleh dari responden di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Kalianget dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal, skripsi dan buku yang berkaitan dengan tema serta mendukung dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 343 nasabah. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik slovin, sehingga diperoleh sebanyak 77 nasabah di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Kalianget. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji heteroskedastistas dan uji multikolonearitas. untuk pengujian hipotesis menggunakan uji t, uji f dan keofisien determinasi. Untuk analisis data menggunakan path analysis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pertama, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dilihat dari hasil uji-t diperoleh thitung sebesar 2,536 dengan taraf nilai signifikan 0,013. Nilai ttabel 1,993. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,013 < 0,05 dan nilai thitung 2,536 > ttabel 1,993, kedua Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dilihat dari hasil uji t diperoleh thitung sebesar 5,295 dengan taraf nilai signifikan 0,000. Nilai ttabel 1,993. Hasil uji tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000 < 0,05 dan nilai nilai thitung 5,295 > ttabel 1,993, ketiga Kepuasan Nasabah memediasi pengaruh kepercayaan terhadap Loyalitas dilihat dari hasil uji sobel diperoleh Zhitung sebesar 5,061 lebih besar dari Ztabel yaitu sebesar 1,960 (5,061 > 1,960)