

## ABSTRAKSI

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah dan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah KUD Dewi Sri di Kendal.

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif survei, sampel dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah KUD Dewi Sri Kendal yang berjumlah 96 responden. Teknik dalam analisis penelitian ini menggunakan analisis jalur.

Hasil dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai p value sebesar 0,011 dan koefisien sebesar 0.268, terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai p value sebesar 0,000 dan koefisien sebesar 0.581, terdapat pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai p value sebesar 0,001 dan koefisien sebesar 0.268, terdapat pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai p value sebesar 0,000 dan koefisien sebesar 0.373, dan terdapat pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah dengan nilai p value sebesar 0,000 dan koefisien sebesar 0.612.

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