

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BANK BRI UNIT BANDAR LAMPUNG**

Oleh :

Rahmat Farhan Yaqdhah

ABSTRAK

Seiring makin ketatnya persaingan perbankan, sebagai problematika pihak Bank yang mempertahankan loyalitas nasabah agar tidak beralih ke jasa keuangan lainnya. Usaha Bank dalam mempertahankan hingga dapat meningkatkan kuantitas nasabah diperlukan representasi yang positif di depan nasabah. Perihal tersebut menekan Bank untuk memberikan layanan yang terbaik dan juga menawarkan produk serta jasa untuk menarik minat serta juga mempertahankan nasabah. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif untuk menemukan pengaruh antara variabel bebas yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan variabel terikatnya yaitu loyalitas nasabah. Hasil dari penelitian ini adalah Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah, secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Adapun hubungan kedua variabel bebas yang terjadi adalah sebesar 0,490 atau 49%. Sedangkan sisanya 51% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kepuasan, Loyalitas, Nasabah