

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap loyalitas dengan mediasi kepuasan nasabah. Masalah dalam penelitian ini adalah; pertama bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah, kedua bagaimana citra merek mempengaruhi kepuasan nasabah, ketiga bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas nasabah, keempat bagaimana citra merek mempengaruhi loyalitas nasabah, dan kelima bagaimana kepuasan nasabah mempengaruhi loyalitas pada nasabah Bank BRI. Penelitian ini menggunakan metode analisis *structural equation modeling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kedua citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, ketiga kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, keempat citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah merupakan variabel mediasi yang diuji menggunakan *Sobel test*.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, citra merek, kepuasan dan loyalitas

## ***ABSTRACT***

This research was conducted to determine the effect of service quality and brand image on loyalty mediated by customer satisfaction. The problems in this study are; how is service quality influence customer satisfaction, how is brand image influence customer satisfaction, how service quality influence customer loyalty, how is brand image influence customer loyalty, and the last how is customer satisfaction influence customer loyalty at Bank BRI. Analysis in this study using structural equation modeling, and the results showed that the first service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction, the second brand image has a positive and significant impact on customer satisfaction, the third service quality has a positive and significant impact on customer loyalty, the fourth brand image has a positive and significant impact on customer loyalty and the last customer satisfaction has a positive and significant effect on the customer loyalty. Using Sobel test, customer satisfaction accepted as mediation variable.

Keywords: Service quality, brand image, satisfaction and loyalty