

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah
Nama : Merfia Maureen Mailuhu
Program Studi : S-1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah. Populasinya adalah nasabah yang masih menggunakan Bank Bukopin Cabang Kebon Jeruk Jakarta Barat. Sampel yang digunakan berjumlah 140 orang. Analisis data yang digunakan adalah *path analisis* dengan Loyalitas Nasabah sebagai variabel dependen, kepuasan Nasabah sebagai variabel intervening, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek sebagai variabel independen. Dengan hasil penelitian Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah, Kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas, Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dan Citra Merek berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepuasan Nasabah.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Citra merek, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT

Title : *Service Quality and Brand Image on Costumer Loyalty Through Costumer Satisfaction*
Name : Merfia Maureen Mailuhu
Study Program : *S-1 Management*

This study is aimed to determine the influence of service quality and brand image on costumer loyalty through costumer satisfaction. The population of this research is costumers of Bukopin Bank Branch of Kebon Jeruk West Jakarta with 140 of them were chosen as samples. Data analysis used is path analysis with costumer loyalty as dependent variable, costumer satisfaction as intervening variable, and service quality and brand image as independent variable. The result of this study revealed that service quality and brand image has a significantly positive impact on costumer satisfaction. The result also showed that service quality and costumer satisfaction have a significantly positive affect on costumer loyalty while brand image should be intervanned by costumer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Brand Image, Costumer Satisfaction, Customer Loyalty