

ABSTRAK

Judul : Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Produk Deposito Pada Bank BCA Cabang Gedong Panjang

Nama : Reno Ramadan

Program Studi : S1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Brand Image* dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Nasabah Produk Deposito Pada Bank BCA Cabang Gedong Panjang. Populasinya adalah nasabah Bank BCA Gedong Panjang yang pernah menggunakan produk deposito. Sampel yang digunakan berjumlah 165 orang.

Analisis data yang digunakan adalah path analysis dengan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel dependen, Kepuasan Pelanggan sebagai variabel intervening, *Brand Image* dan Kualitas Layanan sebagai variabel independen.

Dengan hasil penelitian *Brand Image* dan Kualitas Layanan berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas, Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan dan *Brand Image* berpengaruh terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *Brand Image*, Kualitas Layanan, Loyalitas dan Kepuasan Pelanggan

*ABSTRACT*

*Title : The Influence of Brand Image and Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction of Deposit at BCA Bank Gedong Panjang Branch*

*Name : Reno Ramadan*

*Study Program : Bachelor degree of Management*

*This study aims to determine the effect of Brand Image and Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction of Deposit at Bank BCA Gedong Panjang Branch. The population is the customers of Bank BCA Gedong Panjang who have used deposit products. The sample used amounted to 165 people.*

*Analysis of the data used is path analysis with Customer Loyalty as the dependent variable, Customer Satisfaction as an intervening variable, Brand Image and Service Quality as an independent variable.*

*With the results of Brand Image research and Service Quality influential and significant on Customer Satisfaction and Loyalties, Customer Satisfaction affects Customer Loyalty Service Quality affects Loyalty through Customer Satisfaction and Brand Image influences Loyalty through Customer Satisfaction.*

*Keywords: Brand Image, Service Quality, Loyalty and Customer Satisfaction*