

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.Bank BJB KCP Kosambi Bandung baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda dan analisis koefisien determinasi. Pengajuan hipotesis ini melalui uji F untuk simultan dan Uji t untuk parsial dengan menggunakan program IBM SPSS V.23 *for windows*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah.

Hasil penelitian ini secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan citra merek positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada bank Bjb KCP Kosambi Bandung. Hasil penelitian analisis koefisien determinasi (R^2) adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek sehingga kedua variabel tersebut memiliki kontribusi sebesar 71,5% terhadap loyalitas nasabah pada PT.Bank Bjb KCP Kosambi Bandung sisanya sebesar 28,5% merupakan pengaruh variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Keywords: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas nasabah