

ABSTRAK

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merupakan Bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Provinsi Banten bersama-sama dengan pemerintah yang kini semakin berkembang menjadi Bank yang besar seperti bank-bank pemerintah lainnya.

Penelitian yang digunakan yaitu dengan membagikan kuesioner kepada 99 responden dari populasi 1.739 nasabah pada bank **bjb** Kantor Cabang Pembantu Katapang. Berdasarkan data metode analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan realibilitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda dan analisis koefisien determinasi, uji hipotesis simultan dan uji hipotesis parsial, diperoleh hasil penelitian secara simultan yang menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah sebesar 21,4%. Besarnya pengaruh secara parsial Kualitas Pelayanan adalah 10,3% dan Citra Perusahaan adalah sebesar 11,1%.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Loyalitas.