

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan citra merek ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ) baik secara simultan maupun secara parsial di bank BJB kantor cabang tamansari Kota Bandung. Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan penyebaran kuisisioner. Dan untuk metode analisis yang digunakan meliputi regresi linier berganda, korelasi berganda dan koefisien determinasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan maupun secara parsial. Secara simultan pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan citra merek ( $X_2$ ) terhadap loyalitas nasabah ( $Y$ ) sebesar 81,4% Sedangkan secara parsial kualitas pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap loyalitas ( $Y$ ) memberikan pengaruh sebesar 40,4% dan citra merek ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap loyalitas ( $Y$ ) memberikan pengaruh sebesar 41% dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan citra merek ( $X_2$ ) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas ( $Y$ ) nasabah di bank BJB kantor cabang tamansari Kota Bandung.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, citra merek, loyalitas, nasabah