

## ABSTRAK

Nama : Dita Hartika  
Nim : 3012201139  
JUDUL : Pengaruh *Brand Image*, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk”.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *brand image*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pt bank woori saudara indonesia 1906 tbk. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode Kualitatif yang dikuantitatifkan. Sampel yang digunakan 100 Responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *brand image* tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. Berdasarkan hasil pengujian dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar (20,601) dengan nilai signifikan 0,0000, karena nilai Sig. lebih kecil dari 0,05 dan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (20,601 > 2,70), maka  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima sehingga dapat disimpulkan *brand image*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,626 atau 62,6% yang berarti bahwa adanya korelasi atau hubungan yang sedang antara *brand image*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah. Besarnya *coefficient of determination* (*adjusted R*<sup>2</sup>) sebesar 0,373 atau 37,3% yang berarti variabel-variabel bebas terdiri dari *brand image*, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dapat memberikan kontribusi pengaruh sebesar 37,3% terhadap loyalitas nasabah, sedangkan sisanya (100% - 37,3,5% = 62,7%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah