

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan teruntuk menguji pengaruh terkait dengan kepuasan, kualitas layanan, pelanggan serta juga citra perusahaan ataupun organisasi pada loyalitas dari para konsumen ataupun pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan sampel diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 168 nasabah PT. BPR Mekar Nugraha. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif pada kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan berdampak positif pada loyalitas pelanggan, dan citra perusahaan berdampak positif pada loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study has the objective to examine the effect related to satisfaction. service quality, customers and also the image of the company or organization on the loyalty of consumers or customers. This research is a quantitative research and the sample was obtained by distributing questionnaires to 168 customers of PT. BPR Mekar Nugraha. The results showed that service quality has a positive effect on customer satisfaction, customer loyalty has a positive impact on customer loyalty, and corporate image has a positive impact on customer loyalty..

Keywords : Service Quality, Customer Satisfaction, Company Image, Customer Loyalty