

**PENGARUH CITRA BANK DAN KEPUASAN NASABAH  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Survey terhadap Nasabah BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta)**

ALIF MEGA SAPUTRA

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi UPN “Veteran” Yogyakarta

alifmegasaputra@gmail.com

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel citra bank dan kepuasan nasabah terhadap variabel loyalitas nasabah, baik secara parsial maupun secara bersama-sama. Subjek dalam penelitian ini ialah nasabah PD. BPR Wijayamulya Santosa Yogyakarta dan berjumlah 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah teknik Analisis Regresi Linear Berganda. Hasil dari penelitian ini menemukan bahwa secara parsial variabel citra merek berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan tingkat koefisien 0,272 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000, dan variabel kepuasan nasabah juga berpengaruh loyalitas nasabah dengan tingkat koefisien 0,258 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000. Berdasarkan hasil penelitian juga diketahui bahwa secara bersama-sama variabel citra bank dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dengan nilai F hitung sebesar 97,729 dan probabilitas sebesar 0,000.

Kata Kunci : *Citra Bank, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah*