

ABSTRAKSI

Ike Binti Nur Fitria, Nomor Mahasiswa 152180011, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Ponorogo (Studi pada Nasabah Bank Muamalat Ponorogo), 2023. Dosen Pembimbing Dr. Humam Santoso Utomo, M.AB dan Dr. Lukmono Hadi, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Systematic Random Sampling*. Analisis Data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, Bank Muamalat Ponorogo diharapkan dapat memperhatikan Kualitas Layanan yang diberikan. Cara yang perlu dilakukan harus lebih meningkatkan dan mempertahankan pelayanan sehingga tidak akan ada nasabah yang merasa kurang puas dengan layanan yang ada, dan usahakan ada semacam buku kecil atau semacamnya untuk nasabah agar nasabah dapat menulis pesan dan kesan. Selain itu, Bank Muamalat Ponorogo diharapkan lebih memperhatikan Citra Merek. Cara yang perlu dilakukan dengan mewujudkan dan membangun hubungan yang harmonis antar karyawan dan empati menjadi salah satu sikap yang diperlukan agar lingkungan menjadi positif.

Kata Kunci : Kualiketas Pelayanan, Citra Merek, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah