

## ABSTRAK

Zahra Rizki Nadiyya, Nomor Induk Mahasiswa 152160135, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan serta Loyalitas Pelanggan (Studi pada Nasabah BMT Nusa Ummat Sejahtera KC. Jepara)”. Pembimbing I Eny Endah Pujiastuti dan Pembimbing II Adi Soeprapto.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh citra Merek dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan serta Loyalitas Pelanggan. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 80 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Probability Sampling* dengan *Simple Random Sampling* untuk populasi sebanyak 401 nasabah BMT Nusa Ummat Sejahtera KC. Jepara. Analisis Data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Inferensial yang menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Citra Merek ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig sebesar 0,000. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig sebesar 0,000. Citra Merek ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig sebesar 0,012. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai sig sebesar 0,021. Kepuasan Pelanggan (Z) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pelanggan (Y) dengan nilai sig sebesar 0,000. Citra Merek ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig sebesar 0,000. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) dengan nilai sig sebesar 0,000.

Saran untuk BMT Nusa Ummat Sejahtera KC. Jepara adalah agar dapat mempertahankan dan meningkatkan citra positif berupa membuat suasana kantor agar terasa nyaman, misalnya mengatur suhu ruangan agar tidak panas dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat membuat nasabah puas dan berdampak pada loyalitas nasabah BMT Nusa Ummat Sejahtera KC. Jepara.

**Kata Kunci: Citra Merek, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan**