

HALAMAN ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel *Intervening* pada Bank Syariah Indonesia KCP Sleman Affandi”. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Sleman Affandi. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang berasal dari kuesioner serta literatur terkait. Data primer dari kuesioner ini kemudian diolah menggunakan SmartPLS 3. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah yang dimediasi oleh kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Sleman Affandi juga berpengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci ; **Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah,**