

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA  
BANK BRI (PERSERO) Tbk.  
KANTOR CABANG PEMBANTU WONOSARI**

Mariana Wati

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kanjuruhan, Malang)

e-mail: Mari.ana355@yahoo.com

Dianawati Suryaningtyas

Rita Indah Mustikowati

(Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kanjuruhan, Malang)

**ABSTRAK:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Wonosari baik secara parsial maupun secara simultan. Jenis penelitian ini termasuk penelitian *explanatory research* karena merupakan suatu bentuk penelitian yang menjelaskan tentang hubungan antara variable. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*, dan didapat 100 responden pengguna layanan jasa Bank BRI Capem Wonosari. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner yang disebarkan kepada responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah ( $0,014 < 0,05$ ), variabel kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah ( $0,043 < 0,05$ ) dan variabel kualitas layanan dan kepuasan secara bersama-sama mampu mempengaruhi variabel loyalitas nasabah ( $F_{hitung} = 7.637$ ).

**Kata kunci:** kualitas layanan, kepuasan, loyalitas