

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Bank Mega Syariah Cabang Utama Tendea di Jakarta. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah Bank Mega Syariah Cabang Utama Tendea, yang berada di Jakarta Selatan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada organisasi selain bank, dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci : kualitas pelayanan, loyalitas nasabah, kepuasan konsumen.