

ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah. Data diperoleh melalui survey dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 nasabah Mortgage Bank CIMB Niaga, Tbk., yang berada di Gatot Subroto. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda.

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

Kata kunci : Citra Perusahaan, kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.