

# **PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Studi Kasus Pada PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng)

## **ABSTRAK**

Oleh :

Anis Sulistioningsih

Dosen Pembimbing:

Dr. Siti Zuhroh, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Citra Perusahaan*(X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 75 responden Nasabah PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng. Dengan metode purposive sampling. Instrumen penelitian ini menggunakan angket dan dianalisis menggunakan analisis SEM-PLS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Citra Perusahaan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Nasabah (Y). Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

**Kata kunci : Citra Perusahaan, Kualitas pelayanan, Loyalitas**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

(Studi Kasus pada PT BPR Syariah Lantabur)

**ABSTRACT**

Oleh :

Anis Sulistioningsih

Dosen Pembimbing:

Dr. Siti Zuhroh, S.E., M.Si

This study aims to determine the effect of Company Image (X1) and Service Quality (X2) on Customer Loyalty (Y). This research uses quantitative approach. The sample of this research is 75 respondents of PT BPR Syariah Lantabur Tebuireng. By purposive sampling method. This research instrument used questionnaire and analyzed using SEM-PLS analysis. The results of this study indicate that Corporate Image (X1) has a significant influence on Customer Loyalty (Y). Quality of Service (X2) has influence on Customer Loyalty (Y).

***Keywords:* Corporate image, Quality of service, Loyalty**