

**ANALISIS DAMPAK *SERVICE QUALITY* DAN KEPUASAN  
NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
(Studi pada Nasabah Bank Mandiri Syariah Cabang Jombang)**

**ABSTRAK**

**Oleh:  
Rima Fitriana**

**Dosen pembimbing :  
Nuri Purwanto, S.ST, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh *service quality*,kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini bentuk kuantitatif dengan jenis penelitian verifikatif (*explanatory*), dengan menggunakan skala pengukuran likert, metode pengumpulan data dengan cara observasi,keoesoner, dan dokumentasi,dan menggunakan analisis sregresi linier berganda dengan bantuan program SPSS. Sejumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden.

Hasil penelitian menunjukan bahwa *service quality* memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Serta kepuasan nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.

**Kata kunci :*service quality,kepuasan nasabah,dan loyalitas nasabah.***