

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Tbk cabang Daan Mogot di Jakarta Barat . Ketatnya persaingan dalam industri perbankan dewasa ini membuat semua pemain dalam industri perbankan harus terus berinovasi dalam segala aspek guna mempertahankan nasabah potensialnya dan berusaha untuk meningkatkan loyalitas nasabahnya, termasuk juga bank BRI.

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. terus melakukan usaha agar dapat memenangkan persaingan pada industri perbankan, sehingga PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Oleh karena itu penelitian ini mencoba untuk mengevaluasi apakah kualitas layanan yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. sudah cukup efektif untuk menciptakan loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* melalui pendekatan *purposive sampling*, dengan kriteria pengambilan sampel adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis nilai jenjang, uji asumsi klasik, dan analisis regresi berganda.

Hasil analisis deskriptif dalam penelitian ini menunjukkan kualitas layanan bank BRI berada pada kategori yang baik. Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sebesar 44,1%.

PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh nasabah serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang agar mampu meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Nasabah dan Bank BRI