

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Nasabah untuk menciptakan Loyalitas pada nasabah Bank Rakyat Indonesia. Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk menjadi suatu alasan tersendiri bagi nasabah dalam menggunakan layanan Bank Rakyat Indonesia sebagai pilihan layanan perbankan.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik ditiro. Metode penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling* dimana sampel yang digunakan sebanyak 115 responden. Data diperoleh dari kuesioner yang kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis SEM (*Structural Equation Modelling*) melalui program AMOS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Kemudian Kepuasan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Selain itu, kedua variabel independen juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta cabang Cik ditiro

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah,

Loyalitas Nasabah