

## ABSTRAK

Penelitian ini mengambil obyek pada BPR. Nusamba Cepiring Cabang Ungaran sebagai salah satu perusahaan perbankan yang cukup dikenal di kota Ungaran. Fenomena yang terjadi pada BPR yaitu kondisi laba bersih yang diperoleh BPR. Nusamba Cepiring mengalami fluktuasi (naik turun). Masalah yang terjadi khususnya pada tahun 2008 dimana laba bersih bank mengalami penurunan. Hal ini tentunya menjadi masalah yang harus dipecahkan manajemen bank agar keuangan bank menjadi stabil bahkan mengalami peningkatan yang baik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan nasabah (*satisfaction*), nilai (*value attainment*) dan selera nasabah (*positive mood*) terhadap loyalitas nasabah pada BPR. Nusamba Cepiring Cabang Ungaran.

Sampel penelitian ditetapkan sebanyak 74 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang didasarkan dengan kriteria-kriteria yang ditetapkan

Hasil pengujian secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah, secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Nilai Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah dan secara parsial terdapat pengaruh secara signifikan dan positif antara Selera Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah. Hasil lainnya pada uji F diperoleh bahwa Kepuasan Nasabah, Nilai Pelayanan dan Selera Nasabah berpengaruh signifikan dan positif terhadap Loyalitas Nasabah secara simultan.

*Kata kunci : Kepuasan Nasabah, Nilai Pelayanan, Selera Nasabah dan Loyalitas Nasabah*