ABSTRAKSI

Berdasarkan riset yang dilakukan di Jakarta menunjukkan bahwa nasabah BRI justru kurang loyal dibandingkan bank-bank pesaing. Ketika produk bank-bank mudah ditiru, maka aspek pembeda bank-bank terletak pada aspek pelayanan. Maka kepuasan dan loyalitas nasabah akan ditingkatkan melalui pelayanan yang berkesan. Selain dengan meningkatkan kualitas pelayanan, untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas para nasabahnya, Bank BRI Cabang Demak juga berupaya menjalin keakraban dengan nasabahnya (*Customer Intimacy*). Atas dasar hal tersebut, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui "Bagaimana meningkatkan loyalitas nasabah Bank BRI Demak melalui kualitas pelayanan perbankan, kepuasan nasabah, dan keakraban ?"

Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut, data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada 135 nasabah Bank BRI Demak. Selanjutnya data yang diperoleh, dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil kelayakan *full model* yang diperoleh dengan teknik analisis SEM adalah Chi Square = 327.469, probabilitas = 0.055, RMSEA = 0.068, GFI = 0.941, AGFI = 0.898, CMIN/DF = 1.110, TLI = 0.966, CFI = 0.956. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa keefektifan dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, akses signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, keterwujudan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, portofolio jasa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, kehandalan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, keakraban berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Dengan berdasar pada hasil penelitian ini, terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat digunakan sebagai bahan rujukan, yaitu mengembangkan sistem informasi yang memungkinkan koordinasi antar bagian, membuat standar / aturan pelayanan yang jelas yang dijalankan dengan penuh konsisten dan komitmen, menambahkan sistem pengamanan CCTV, melakukan pemeliharaan / perawatan secara berkala, menambah jumlah teller, menggunakan system antrian elektronik di bagian *customer service*, menurunkan suku bunga pinjaman, meningkatkan suku bunga simpanan, memberikan *table name* pada setiap bagian transaksi, selalu mengecek kelengkapan peralatan transaksi, melakukan sosialisasi mengenai layanan phone dan sms banking, melakukan monitoring secara berkala kepada teller, sales, mantri, dan analis kredit, dan *customer service*, dan menetapkan standar pelayanan.

Kata kunci : Keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, kehandalan, kepuasan nasabah, keakraban, loyalitas