

## ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. unit kantor cabang Magetan. Sampel diambil sejumlah 100 responden yang merupakan nasabah pinjaman di Bank BRI Unit kantor cabang Magetan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis regresi dengan metode uji residual.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Citra produk telah terbukti sebagai variabel mederasi antara kualitas layanan dengan kepuasan nasabah. Sedangkan variabel kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah di daerah penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. unit kantor cabang Magetan.

Kebijakan yang perlu dilakukan oleh manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah meningkatkan kualitas layanan dan citra produk yang terkait dengan fasilitas pendukung layanan, kemampuan dan keramahan pegawai, serta kemudahan dalam proses pinjaman. Dengan demikian diharapkan kualitas layanan dan citra produk bisa lebih optimal dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang akan meningkatkan loyalitas nasabah. Studi ini telah menguji hipotesis bahwa kualitas layanan dan citra produk akan mempengaruhi kepuasan nasabah, sedangkan kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah.

*Kata Kunci : Kualitas Layanan, Citra Produk, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Moderating, Bank BRI, Magetan*