

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, terhadap Loyalitas Nasabah, dan seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Loyalitas Nasabah terhadap Brand Image pada PT. Bank BRI Cabang Kabupaten Pesisir Selatan, Kec.Batang Kapas. Metode analisis data menggunakan kuesioner, dengan sampel 100 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah, dan Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Brand Image dan Loyalitas Nasabah memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Brand Image, dan Loyalitas Nasabah memediasi Kepercayaan terhadap Brand Image. Kontribusi variabel Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah berpengaruh sebesar 68,3% sedangkan sisanya sebesar 31,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Akhirnya penulis menyarankan kepada pihak PT. Bank BRI Cabang Kabupaten Pesisir Selatan, Kec.Batang Kapas untuk dapat meningkatkan Loyalitas Nasabah melalui peningkatan Kualitas Pelayanan , Kepercayaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas Nasabah dan Brand Image.