

## ABSTRAK

**“ROYANTO SILALAH, NPM. 14.832.0302 PENGARUH KUALITAS  
PELAYANAN DAN KEPUASAN TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK  
PERKREDITAN RAKYAT (BPR)  
EKA PRASETYA MEDAN”**

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah : Untuk mengetahui kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan. Untuk Mengetahui Kepuasan Berpengaruh pada loyalitas. Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya Medan.

Populasi dalam penelitian ini adalah 200 orang sehingga dijadikan sampel menjadi berjumlah 66 orang.

Untuk variabel kualitas pelayanan diperoleh nilai 2,063 maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya. Untuk variabel kepuasan diperoleh nilai 3,273 maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya. Untuk variabel loyalitas nasabah diperoleh nilai 2,496 maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah berpengaruh positif dan signifikan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya.

Koefisien determinasi pada penelitian ini adalah 0,460. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan sebagai variabel bebas dapat menjelaskan loyalitas nasabah sebagai variabel bebas dapat menjelaskan loyalitas nasabah sebagai variabel terikat sebesar 46% pada PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya, artinya dengan kualitas pelayanan yang di berikan pihak PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Eka Prasetya akan meningkatkan loyalitas nasabah. Sedangkan sisanya sebesar 54% di jelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan, Loyalitas Nasabah,