

ABSTRAK

Loyalitas penting bagi bank, untuk meningkatkan loyalitas ada beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain *Brand Image*, *Service Quality*, *Trust* dan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Yogyakarta. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh *Brand Image*, *Service Quality*, *Trust* terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Yogyakarta. Untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh *Brand Image*, *Service Quality*, *Trust* terhadap Loyalitas nasabah Bank BRI Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Yogyakarta, dengan populasi seluruh Nasabah Bank BRI Yogyakarta. Menggunakan jumlah sampel 180 responden dan pengambilan sampel dengan teknik *coveniance sampling*. Cara pengumpulan data dengan kuesioner. Data dianalisis dengan alat analisis SEM (*Structural Equation Model*) program AMOS (*Analysis of Moment Structure*).

Hasil Penelitian ada pengaruh yang positif dan signifikan antara Kepuasan Nasabah terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Yogyakarta. Ada pengaruh yang positif dan tidak signifikan antara *Brand Image* terhadap Kepuasan nasabah Bank BRI Yogyakarta. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Service Quality* dan *Trust* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Yogyakarta. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *Brand Image*, *Service Quality* dan *Trust* terhadap loyalitas nasabah Bank BRI Yogyakarta. Apabila *Brand Image* ditingkatkan maka loyalitas nasabah juga meningkat. Kepuasan nasabah mampu memperkuat pengaruh positif *Brand Image*, *Service Quality* dan *Trust* Terhadap Loyalitas Nasabah, ini artinya bila *Brand Image*, *Service Quality* dan *Trust* meningkat maka kepuasan nasabah juga meningkat dan berpengaruh memperkuat loyalitas nasabah.

Kata Kunci : *Brand Image*, *Service Quality*, *Trust* Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Bank BRI Yogyakarta