

ABSTRAK

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan jumlah nasabah baru yang mengalami fluktuatif pada tahun 2023. Hal tersebut mengindikasikan bahwa terjadi penurunan loyalitas nasabah BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso. Maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan Promosi terhadap loyalitas nasabah BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso. Metode penelitian ini adalah *explanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso yang jumlahnya 98 nasabah, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Diolah dengan teknik analisis regresi linier berganda menggunakan aplikasi SPSS versi 25.00. Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra perusahaan dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah BPR. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso. nilai koefisien determinasi atau *Adjusted R square* menunjukkan nilai sebesar 0,675, dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (kualitas pelayanan, citra perusahaan dan promosi) mempunyai kontribusi sebesar 67,5% terhadap variabel terikat (loyalitas) dengan tingkat ketetapanannya cukup. Maka masih banyak faktor lain yang perlu dikembangkan untuk mengukur loyalitas nasabah

Kata Kunci: kualitas pelayanan, citra perusahaan, promosi, loyalitas nasabah



ABSTRACT

The problem studied in this research is related to the number of new customers which will experience fluctuations in 2023. This indicates that there will be a decline in BPR customer loyalty. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso. So the aim of this research is to analyze and determine the influence of service quality, company image and promotion on BPR customer loyalty. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso. This research method is explanatory research. The population in this research is all BPR customers. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso with 98 customers. The sampling technique used was purposive sampling. The types of data used are primary and secondary data. Processed with multiple linear regression analysis techniques using the SPSS version 25.00 application. The results of data analysis show that service quality, company image and promotion have a positive and significant effect on BPR customer loyalty. Manuk Ayu Tamanan Bondowoso. The value of the coefficient of determination or Adjusted R square shows a value of 0.675, from these results it means that all independent variables (service quality, company image and promotion) have a contribution of 67.5% to the dependent variable (loyalty) with a sufficient level of determination. So there are still many other factors that need to be developed to measure customer loyalty

Keywords: service quality, company image, promotions, customer loyalty

