

ABSTRAK

Skripsi ini disusun oleh **SRI AMELIA PUTRI** NIM 3317.379 jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi dengan judul “ **Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Nawaitul Ikhlas Kota Solok**”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bukti empiris pengaruh kualitas layanan dan citra perusahaan terhadap loyalitas Bank Pembiayaan rakyat syariah nawaitul ikhlas kota solok. Sample yang diperoleh 94 responden, teknik pengambilan sample menggunakan *rumus slovin*, yaitu pemilihan sample dengan kriteria tertentu. Penelitian ini dilakukan di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Nawaitul Ikhlas Kota Solok.

Penelitian ini bersifat deskriptif Kuantitatif , sumber data yang penulis ambil yaitu dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, koesioner dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan yaitu Analisis linear berganda, Koefision korelasi, Uji T, Uji F

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Hal ini berarti ketika bank meningkatkan kualitas layanan maka akan mempengaruhi loyalitas nasabah. hasil penelitian citra perusahaan terhadap loyalitas membuktikan bahwa citra perusahaan berpengaruh negatif terhadap loyalitas dan hasil penelitian secara simultan membuktikan bahwa kualitas layanan dan citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

Kata Kunci : Kualitas layanan, citra perusahaan dan loyalitas