

## ABSTRAK

Kepuasan nasabah merupakan salah satu dari tujuan pemasaran, untuk itu perlu untuk diketahui apakah pelayanan yang selama ini dilakukan PT. BPR Benta Tesa Surabaya sudah mampu memuaskan nasabah sehingga menjadi nasabah yang loyal. Dalam kesempatan ini peneliti melakukan penelitian dengan judul yaitu “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah di PT. BPR Benta Tesa Surabaya” dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah dengan menggunakan metode Analisis Jalur / *Path Analysis*. Hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah PT. BPR Benta Tesa Surabaya. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Benta Tesa Surabaya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. BPR Benta Tesa Surabaya. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah PT. BPR Benta Tesa Surabaya.

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah***