

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, suku bunga dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kualitas pelayanan, suku bunga, dan loyalitas nasabah terhadap kepuasan nasabah, pengaruh kualitas pelayanan dan suku bunga terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan nasabah PT. Bank BNI SKM Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitik beratkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Sampel pada penelitian ini adalah nasabah PT. Bank BNI SKM Sidoarjo yang berjumlah 30 nasabah. Sampel responden dalam penelitian ini menggunakan metode non probability sampling. Sedangkan teknik pengambilan sample yang digunakan adalah teknik sensus atau sampling jenuh. Alat uji yang digunakan adalah regresi linear dengan analisis jalur menggunakan software SPSS 21. Berdasarkan hasil analisis ditemukan bahwa kualitas pelayanan, dan suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan dan suku bunga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kualitas pelayanan dan suku bunga dengan memperhatikan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Suku Bunga, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah.