

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG PEMBANTU BULELENG**

**Oleh**

**Cica Nur Cholisa**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *brand image* dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Buleleng. Rancangan penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif kausal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden nasabah yang sudah lebih dari 2 kali menggunakan produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Buleleng dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan diuji dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (3) *Brand image* dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata kunci : *Brand Image*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan.

**ABSTRACT**

*This research aims to examine the influence of brand image and service quality on customer loyalty at Bank Syariah Indonesia Buleleng Sub-Branch Office. The research design used is causal quantitative. The sample used in this research was 100 customer respondents who had used Bank Syariah Indonesia products at the Buleleng Sub-Branch Office more than twice using a purposive sampling technique. The instrument used in this research was a questionnaire and tested using multiple linear regression analysis. The results of this research show (1) Brand image has a positive and significant effect on customer loyalty. (2) Service quality has a positive and significant effect on customer loyalty (3) Brand image and service quality have a significant effect on customer loyalty.*

*Keywords: Brand Image, Service Quality, Customer Loyalty.*