

## ABSTRAK

**Made Sri Rejeki Arthasari** (2024), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Unit Denbantas Bali)*. Tesis, Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Tesis ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si, dan Pembimbing II: Trianasari, M.M., Ph.D.

Riset ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, persepsi citra perusahaan, serta tingkat kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Bank BRI Unit Denbantas Bali menjadi lokasi penelitian ini. Subjek penelitian adalah nasabah Bank BRI Unit Denbantas Bali. Variabel dependen penelitian meliputi kualitas layanan (X1), citra perusahaan (X2), dan kepercayaan (X3) dalam kaitannya dengan loyalitas nasabah (Y). Metode non-probabilitas digunakan untuk memilih sampel penelitian, yang mencakup 100 responden. Pada riset ini menerapkan analisis dengan analisis regresi linear ganda bersama dengan komputasi SPSS. Hasil dari riset ini mengungkapkan bahwa loyalitas pelanggan secara signifikan dipengaruhi oleh sinergi antara kualitas layanan, reputasi perusahaan, dan tingkat kepercayaan. Landasan membangun loyalitas pelanggan adalah kepercayaan pelanggan, mutu layanan, dan citra perusahaan. Untuk memberikan dampak positif pada pelanggan dan meningkatkan loyalitas layanan pelanggan, perusahaan yang menyediakan produk berkualitas tinggi akan dipandang sebagai kekuatan yang harus diperhitungkan. Aspek yang sangat krusial dari bisnis ialah menjaga citra perusahaan yang positif, yang akan memengaruhi persepsi klien di masa akan datang dan menumbuhkan loyalitas pelanggan yang lebih besar.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Kepercayaan

## **ABSTRACT**

**Made Sri Rejeki Arthasari** (2024), *The Influence of Service Quality, Company Image, and Trust on Customer Loyalty (Case Study of Bank BRI Denbantas Bali Unit Customers)*. Thesis, Management Science, Postgraduate Program, Ganesha University of Education.

*This thesis has been approved and reviewed by First Advisor: Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagwathi, S.E., M.Si, and Second Advisor: Trianasari, M.M., Ph.D.*

*This study aimed to examine the research was the influence of service quality, company image and trust on customer loyalty. This study was carried out at Bank BRI Denbantas Bali Unit. Customers of Denbantas Bali Unit, a BRI bank, served as the research subjects. Service quality (X1), corporate image (X2), trust (X3), and customer loyalty (Y) are the subjects of this research. A non-probability method was employed to choose the study's sample, which included 100 participants. This research employs multiple linear regression analysis with SPSS computations. The findings of this study demonstrate that service quality, corporate image, and trust collectively exert a significant influence on customer loyalty. Service quality, company image, and customer trust are very important and are the foundation for creating customer loyalty. Good service quality will reflect a company as a strength in gaining customer trust, thereby giving a good impression in customers' minds and increasing customer loyalty. Having a good company image is the most important part that a company must have, where the company will make an impression on customers and fosters greater customer loyalty.*

**Keyword** : Customer Loyalty, Service Quality, Company Image, and Trust