

## ABSTRAK

Perusahaan dibidang jasa pembiayaan ini diwarnai oleh persaingan yang ketat, perusahaan harus senantiasa berusaha mewujudkan keinginan nasabah semaksimal mungkin. Kepuasan nasabah dapat dipengaruhi oleh: (1) *Reliability*, (2) *Responsiveness*, (3) *Assurance*, (4) *Tangible*, (5) *Empathy*. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Bukti Fisik secara bersama-sama dan parsial terhadap Kepuasan Nasabah PT. BFI Finance Singosari Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dengan kuisioner. Metode analisis data dengan analisis deskriptif, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji simultan dan uji *parsial*.

Uji koefisien determinasi, menunjukkan bahwa hasil *r square* sebesar 0,816. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara simultan variabel kepuasan dan loyalitas nasabah berpengaruh positif terhadap kualitas sebesar 81,6% dan sisanya 18,4% dipengaruhi oleh faktor atau sebab lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *p-value* ( $p < 0,05$ ) dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah dengan nilai *p-value* ( $p < 0,05$ ).

**Keywords** : Kualitas pelayanan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah