

## ABSTRAKSI

Loyalitas adalah respon perilaku penggunaan jasa yang dapat terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih jenis bank yang merupakan fungsi proses psikologis. Perlu ditekankan bahwa hal tersebut berbeda dengan perilaku membeli ulang, loyalitas pelanggan menyertakan aspek perasaan, tidak melibatkan aspek afektif didalamnya. Loyalitas nasabah akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek, tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Kepuasan nasabah dapat ditinjau dari kualitas pelayanan dan fasilitas pada bank. Penelitian ini menggunakan analisis jalur dengan program SPSS. Populasi yang digunakan adalah 100 orang, sedangkan sampel yang di gunakan 50 orang dengan menggunakan metode purposive sample. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hipotesis satu dalam penelitian ini diterima karena variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan memiliki nilai nilai t hitung sebesar 2.771 lebih besar daripada t tabel 2.01174, Hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima karena variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 5.391 lebih besar daripada t tabel 2.01174, Hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima karena variabel bebas yaitu Fasilitas memiliki nilai t hitung sebesar 4.168 lebih besar daripada t tabel 2.01174, Hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima karena variabel bebas itu Fasilitas memiliki nilai t hitung sebesar 6.245 lebih besar daripada t tabel 1.669, Hipotesis kelima dalam penelitian ini diterima karena variabel intervening yaitu Kepuasan Nasabah memiliki nilai t hitung sebesar 4.473 lebih besar daripada t tabel 2.01174.

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

