

## ABSTRAK

Tingkat loyalitas nasabah pada Bank BTN Malang masih tergolong rendah, hal ini disebabkan karena kurangnya kualitas layanan terhadap nasabah, dimana kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh signifikan pada kualitas pelayanan, kepercayaan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BTN Malang. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah selama bulan Maret sebanyak 2.362 orang nasabah. Sampel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 96 responden dengan teknik pengambilan sampel metode *Purposive Sampling* sehingga didapatkan data primer.

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kuantitatif, dimana dalam penelitian ini menggunakan metode kuisioner. Diolah menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji f, uji t, dan menggunakan alat bantu SPSS17. Dari hasil analisis uji hipotesis variabel Kualitas Layanan (X1), Kepercayaan (X2), dan Kepuasan (X3), baik secara simultan maupun parsial berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan indikator dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Kata Kunci : Kualitas layanan, Kepercayaan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah.