

Abstraksi

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian Cabang Kediri. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh brand image, kualitas layanan, fasilitas terhadap loyalitas nasabah. Jumlah sampel 98 responden dengan teknik non-probability sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis berupa regresi linier berganda, uji t, uji f, dan uji R². Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel brand image berpengaruh secara signifikan positif terhadap loyalitas nasabah secara parsial, variabel kualitas layanan berpengaruh secara signifikan positif terhadap loyalitas nasabah secara parsial, variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan positif terhadap loyalitas nasabah secara parsial serta variabel brand image, kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh signifikan positif terhadap loyalitas nasabah secara simultan.

Kata Kunci : Brand Image, Kualitas Layanan, Fasilitas, Loyalitas