

**ABSTRAK**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA PERUSAHAAN**  
**DAN KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH**  
**PERUMDA BPR BANK PASAR TEMANGGUNG**

Andhika Chriwijayanto  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta

2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 3) pengaruh citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 4) pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung. Teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling*, data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda uji F, uji T dan koefisien determinasi dengan menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS *statistics* 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 3) citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 4) kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Perumda BPR Bank Pasar Temanggung.

Kata kunci : kualitas pelayanan, citra perusahaan dan kepercayaan.

**ABSTRACT**  
**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, COMPANY IMAGE**  
**AND TRUST ON COSTUMER LOYALTY OF PERUMDA BPR**  
**BANK PASAR TEMANGGUNG**

Andhika Chriswijayanto  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta

2021

This research aims to find out: 1) the influence of service quality, company image and trust on customer loyalty of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 2) the influence of service quality on customer loyalty of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 3) the influence of company image on customer loyalty of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 4) the influence of trust on customer loyalty of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung. The population in this study was all the customers of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung. The sampling technique used accidental sampling, data obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. This study's data analysis techniques were descriptive analysis, classical assumption test, multiple linear regression analysis F tests, T-test, and coefficient of determination using the IBM SPSS Statistic 21 application. The results showed that: 1) service quality, company image and trust affect customer loyalty of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 2) service quality affect customer loyalty of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 3) company image has no effect on customer loyalty of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung, 4) trust affect customer loyalty of Perumda BPR Bank Pasar Temanggung.

Keywords: service quality, company image and trust.