

## **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah, menguji pengaruh promosi terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah. Objek pada penelitian ini yaitu di Baitul Maal Wat Tamwil Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta cabang Berbah. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif sehingga data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, kuesioner didistribusikan ke nasabah simpanan dan pembiayaan di BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah sebanyak 98 kuesioner dari total populasi. Kuesioner dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah di BMT BIF Yogyakarta cabang Berbah. Dan untuk promosi tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah.*

**Kata Kunci** : *Kualitas Pelayanan, Promosi, Loyalitas Nasabah dan Kepuasan Nasabah.*

### ***Abstract***

*This research aims at testing the effect of service quality towards the customers' loyalty and satisfaction, testing the effect of promotion towards the customers' loyalty and satisfaction. The object of this research was Baitul Maal Wat Tamwil Bina Ihsanul Fikri Yogyakarta branch Berbah. This research was quantitative was analyzed using multiple linear regression analysis by SPSS version 16 application. The result shows that there is significantly positive effect of the service quality towards the customers of BMT BIF Yogyakarta's loyalty and satisfaction branch Berbah. Meanwhile, there in no significant effect of the promotion towards the customers of BMT BIF Yogyakarta's loyalty and satisfaction.*

**Keywords:** *Service Quality, Promotion, Customers' Loyalty and Satisfaction.*