

## **INTISARI**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah PT. Bank Negara Indonesia di Kota Yogyakarta. Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah yang masih aktif menggunakan jasa PT. Bank Negara Indonesia dan sudah memanfaatkannya selama lebih dari satu tahun. Dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *SEM (Structural Equation Modelling)*.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

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

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality and promotion on satisfaction and customer loyalty at PT. Bank Negara Indonesia in the City of Yogyakarta. The subjects in this study were customers who were still actively using the services of PT. Bank Negara Indonesia and has used it for more than one year. In this study using the accidental sampling method. The analytical tool used is SEM (Structural Equation Modeling).*

*Based on the analysis that has been done the results show that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, promotion has a positive and significant effect on customer loyalty, satisfaction has a positive effect and significant to customer loyalty.*

*Keywords: Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction and Loyalty*