

## ABSTRAK

### **Syifa Abiyu Fauziah (1168020278) Pengaruh Ekuitas Merek Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Situsaeur Kota Bandung.**

Ekuitas merek, Promosi dan Kualitas Pelayanan menjadi salah satu asset perusahaan yang dapat berpengaruh dalam pembentukan adanya loyalitas dan meningkatkan pendapatan dalam perusahaan. Penelitian ini di latar belakang oleh adanya peluang dan tantangan yang menjadi sebuah masaah bagi perusahaan yang sedang beroperasi saat ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Ekuitas Merek Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah secara simultan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* yaitu sebanyak 100 responden nasabah aktif dan nasabah yang baru bergabung di PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Situsaeur Kota Bandung. Teknik pengumpulan yang digunakan peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung ke nasabah yang berada di kantor cabang Situsaeur Kota Bandung. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Ekuitas Merek, Promosi dan Kualitas Pelayanan. Dan untuk variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Nasabah. Teknik Analisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji t(parsial), uji f(simultan), regresi linier berganda, analisis korelasi, statistik deskriptif dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada pengujian secara parsial Ekuitas Merek berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Situsaeur Kota Bandung dengan nilai t hitung (1,495) > t tabel (1,29034) dengan tingkat signifikansi 0,137 > 0,05. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Situsaeur Kota Bandung dengan nilai t hitung (2,046) > t tabel (1,29034) dengan tingkat signifikansi 0,043 < 0,05. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Situsaeur Kota Bandung dengan nilai t hitung (4,931) > t tabel (1,29034) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Secara simultan Ekuitas Merek, Promosi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Pegadaian Kantor Cabang Syariah Situsaeur Kota Bandung dengan nilai f hitung (16,660) > f tabel (2,36) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05 dengan besaran pengaruh 34,2% dan sisanya 65,8% yang dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

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