

ABSTRAK**Elvira Indah Atikasari (1820310085), “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami, Nilai Nasabah, dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan.”**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan islami, nilai nasabah, dan citra merek terhadap loyalitas nasabah pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* (penelitian lapangan). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabah BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan sebanyak 100 responden.

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa (1) Kualitas pelayanan islami tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan, dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($-0,236 < 1,984$) dengan nilai signifikan $0,814 > 0,10$. (2) Nilai nasabah berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan, dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($4,583 > 1,984$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,10$. (3) Citra Merek tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan, dengan nilai t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} ($0,943 < 1,984$) dengan nilai signifikan $0,348 > 0,10$. (4) Kualitas pelayanan islami, nilai nasabah, dan citra merek secara bersama-sama berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada BMT Al Hikmah Semesta Cabang Kalinyamatan, dengan nilai F_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} ($22,103 > 2,14$) dan signifikansi sebesar $0,000$ yang lebih kecil dari $0,10$ ($0,000 < 0,10$).

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Islami, Nilai Nasabah, Citra Merek, dan Loyalitas Nasabah