

## ABSTRAK

Persaingan usaha di bidang *perbankan* dengan mengedepankan kualitas layanan dan fasilitas menjadi demikian ketatnya dalam memperebutkan pangsa pasar. *Perbankan dituntut untuk dapat memberikan kepercayaan kepada nasabahnya*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas Pelayanan dan Fasilitas BRI Timor Leste terhadap loyalitas nasabahnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah rekening deposito bank BRI cabang Timor Leste. Teknik pengambilan Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap responden yang secara kebetulan ada pada saat peneliti datang atau melakukan observasi ke objek penelitian. Berdasarkan metode *accidental sampling* tersebut didapatkan sebanyak 138 sampel dari Nasabah Deposito Bank BRI Timor Leste. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 24. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah dan Fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah. Hal ini dikarenakan semakin baiknya kualitas pelayanan dan fasilitas, maka akan semakin tinggi loyalitas nasabahnya.

**Kata Kunci:** kualitas layanan, fasilitas, loyalitas nasabah



## **ABSTRACT**

*Business competition in banking, which focuses on service quality and facilities, looks to increase in number. This happens as banking companies compete with each other to have their target market. While, the companies are determined to give trust to costumers. This research aimed to examine and analyze the effect of service quality and facilities of BRI Timor Leste on costumers' loyalty. Moreover, the research was quantitative. Furthermore, the population was costumers of the deposit account of BRI, branch Timor Leste. Additionally, the data collection technique used accidental sampling , in which the sample was taken accidentally when the researcher came and observed. In line with, there were 138 samples of costumers of the deposit account of BRI, branch Timor Leste. In addition, the data analysis technique used multiple linear regression with SPSS 24. For the research result, it cocluded, service quality had a positive and significant effect on costumers' loyalty. Likewise, facilities quality had a positive and significant effect on costumers' loyalty. In short, the better the service and facilities quality was, the higher the costumers' loyalty would be.*

*Keywords: service quality, facilities, costumers' loyalty.*

