

ABSTRAKSI

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pundi Indonesia Kantor Cabang Sudirman. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra, kualitas layanan terhadap nilai pelanggan dan kepuasan nasabah.

Sampel penelitian sebanyak 150 responden, dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu pemilihan sampel pada populasi yang kebetulan ditemukan pada saat penelitian. Alasan pemilihan metode *accidental sampling* karena heterogenya nasabah yang melakukan pembayaran angsuran di Bank Pundi Cabang Semarang Siliwangi.

Hasil pengolahan data statistik dapat disimpulkan bahwa citra terhadap nilai pelanggan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, kualitas layanan terhadap nilai pelanggan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, nilai pelanggan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan, citra terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan serta kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan.

Kata Kunci : citra, kualitas layanan, nilai pelanggan, dan kepuasan nasabah.