

## ABSTRAK

**Irmawati. 10572 03781 12.** *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Cabang Takalar. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Makassar.* Pembimbing 1. Moh. Aris Pasigai, Pembimbing 11. Ismail Baddollahi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI cabang Takalar dalam waktu beberapa tahun sampai dengan tahun 2016.

Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan dalam mengetahui Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI adalah data pelayanan tentang BNI internet banking, mendaftar internet banking, mengakses internet banking, serta pengamanan internet banking Bank BNI Cabang Takalar selama beberapa tahun kedepan sampai dengan tahun 2016.

Sebagai kesimpulan penelitian ini membuktikan analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNI Cabang Takalar di laksanakan secara efektif dan sangat efisien.

Kata Kunci : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank BNI Cabang Takalar.

