ABSTRAK

BRILink merupakan ekspansi dari pelayanan BRI yang mana bekerjasama dengan nasabahnya untuk menjadi agen dan dapat menggunakan fungsi *Electronic Data Capture* (EDC) mini ATM BRI melalui metode *sharing fee* untuk memberikan pelayanan transaksi bank secara *online dan real time* kepada masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih kurangnya tingkat kekebalan dari loyalitas konsumen BRILink dimana masih tertarik menggunakan layanan laku pandai dari bank lain. Masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh agen BRILink seperti fasilitas yang tersedia di agen BRILink tidak bersih dan kurang sigapnya agen dalam menanggapi keluhan konsumen yang menimbulkan potensi gap antara kepuasan dan kualitas pelayanan dari dimensi *tengibles* dan *responsiveness*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel *intervening*. Penelitian ini dilakukan pada pengguna BRILink kecamatan Suliki Kabupaten Limapuluh Kota, Sumatera Barat. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang tinggal di Kecamatan Suliki dan pernah bertransaksi melalui agen BRILink yaitu 6332 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dan didapatkan sampel sebanyak 400 responden dan dipilih dengan menggunakan teknik *Non Probability Sampling* jenis *Purposive Sampling* yaitu metode memilih sampel dengan mengacu pada suatu kriteria penelitian. Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada pengguna BRILink di Kecamatan Suliki, Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna BRILink di Kecamatan Suliki, Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen pada pengguna BRILink di Kecamatan Suliki, Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel *intervening* pada konsumen agen BRILink di Kecamatan Suliki, Kepuasan Konsumen memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen pada BRILink di Kecamatan Suliki Kabupaten Limapuluh Kota, Sumatera Barat.

Keywords: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen.