

ABSTRAK

Setiap bank berusaha menawarkan pilihan dan fasilitas terbaik yang paling menarik kepada nasabah atas munculnya pesaing baru yang bergerak di bidang yang sama, dengan hal tersebut pastinya bank berusaha menjaga citranya dengan baik. Citra bank merupakan hal penting bagi perusahaan karena untuk mempertahankan nasabahnya agar tetap loyal bahkan nonnasabah juga dapat tertarik kepada bank dan tidak beralih kepada kompetitor yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran citra Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun dalam membentuk loyalitas nasabahnya. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data. Sampel dalam penelitian ini menggunakan 30 responden dengan teknik pengambilan data *purposive sampling*. Data primer yang digunakan adalah kuesioner dan data sekunder diperoleh melalui dokumen seperti buku, jurnal, dan artikel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peran/pengaruh citra Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun dalam membentuk loyalitas nasabah dengan dibuktikan melalui hasil perhitungan uji hipotesis (uji t) dapat diketahui bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah 0,000.

Kata Kunci: *Citra Perusahaan; Loyalitas Pelanggan*