

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek Mobilku (Wom-Finance) Wilayah Tangerang, dengan sampel perolehan sampel 120 responden pengguna layanan pinjaman dari Mobilku wilayah Tangerang yang melakukan transaksi pada Mobilku cabang Ciledug, data di kumpulkan dengan kuesioner dan berikutnya data di olah dengan metode regresi linear berganda dengan software IBM SPSS 27. Berdasarkan hasil pengujian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas merek, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memberikan pengaruh sebesar 96,1 %.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Merek dan Brand Mobilku**