

ABSTRAKSI

Dalam persaingan yang semakin tajam diantara perusahaan perbankan saat ini, maka loyalitas nasabah menjadi prioritas utama dimana tingkat kepentingan dan harapan nasabah serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para nasabah, agar mereka tetap loyal yaitu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan kepercayaan yang ditawarkan serta meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah akan melanjutkan transaksi dengan perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. BPR Artamas

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. BPR Artamas sejak berdiri sampai sekarang yaitu sebesar 2417 nasabah. jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 72 nasabah. alat analisis yang digunakan regresi berganda dan pengujian hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan ; Pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. BPR Artamas, Pengaruh yang signifikan antara kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. BPR Artamas. Pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. BPR Artamas

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

In the increasingly intense competition among banking companies today, the loyalty of customers is a top priority in which the level of interest and expectations of customers and the execution or performance of the company should be appropriate. Companies must pay attention to the things that are important to customers, so that they remain loyal is to improve the quality of services provided and offered confidence and improve. customer satisfaction so that customers will continue to deal with the company. This study aims to analyze and demonstrate empirically the influence of service quality, trust and customer satisfaction on customer loyalty savings PT. BPR Artamas

The population in this study were all clients of PT. BPR Artamas since its establishment in 2417 until now that is equal to the customer. number of samples used in this study were 72 clients. tools used multiple regression analysis and hypothesis testing

Based on the analysis of data can be inferred; Significant influence of service quality on customer loyalty savings PT. BPR Artamas, significant influence between trust on customer loyalty savings PT. BPR Artamas. Significant influence of customer satisfaction on customer loyalty savings PT. BPR Artamas

Keywords: Service Quality, Trust, Customer Satisfaction, Customer Loyalty