

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komunikasi, kemitraan, *trust*, *complain konflik* terhadap kepuasan nasabah dan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh komunikasi, kemitraan, *trust*, *complain konflik* dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BPR Agrodana Puduk Payung Semarang, sedangkan populasinya sebanyak 96 responden yang di peroleh dengan menggunakan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Jenis data yang dipergunakan adalah data primer, dengan menggunakan metode pengumpulan data kusioner.

Hasil analisis dengan menggunakan path analysis adalah komunikasi, kemitraan, *trust*, *complain konflik* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Komunikasi, kemitraan, *trust*, *complain konflik* dan kepuasan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah. kepuasan nasabah merupakan variabel intervening di antara pengaruh kemitraan terhadap loyalitas nasabah, namun demikian kepuasan nasabah bukan variabel intervening di antara pengaruh komunikasi, kepercayaan dan komplain konflik terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Komunikasi, Kemitraan, Trust, Complain Conflict, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze and determine the effect of communication, partnership, trust, complain konflik on customer satisfaction and to analyze and determine the effect of communication, partnership, trust, complain konflik and customer satisfaction on customer loyalty.

The population in this study is the BPR customers Agrodana Puduk Umbrella Semarang, while the population as much as 96 respondents obtained by using purposive sampling technique. The type of data used is primary data, using the method of data collection questionnaire.

The results of analysis by using path analysis is communication, partnership, trust, complain konflik effect on customer satisfaction. Communication, partnership, trust, complain konflik and customer satisfaction impact on customer loyalty. customer satisfaction is among the intervening variables influence of partnership on customer loyalty, however, customer satisfaction is not an intervening variable between the influence of communication, trust and conflict complaint on customer loyalty.

Keywords: *Communication, Partnership, Trust, Conflict Complain, Satisfaction and Customer Loyalty*