

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah.

. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah data yang lengkap menggunakan metode kuesener dengan 95 responden dengan faktor-faktor yang diteliti yaitu citra bank, kepercayaan, kepuasan nasabah dan pelayanan.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel citra bank, kepercayaan, kepuasan nasabah dan pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap Loyalitas nasabah. Sementara secara simultan citra bank, kepercayaan, kepuasan nasabah dan pelayanan terbukti signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Nasabah.

Kata kunci : citra bank, kepercayaan, kepuasan nasabah dan pelayanan, Loyalitas nasabah

## **Abstract**

*This study was conducted to determine the factors affecting Customer Loyalty.*

*In this study the sample used is complete data using questionnaire method with 95 respondents with the factors studied are bank image, trust, customer satisfaction and service.*

*From the analysis result shows that the variable of bank image, trust, customer satisfaction and service partially have a significant positive effect on customer loyalty. While simultaneously the image of the bank, trust, customer satisfaction and service proved significant effect on Customer Loyalty.*

*Keywords: bank image, trust, customer satisfaction and service, Customer Loyalty*