

## ABSTRAK

**Tujuan:** Penelitian ini berupaya untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan Pelangi Bunda Lumajang.

**Metode penelitian:** Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer menggunakan kuisisioner yang diberikan kepada responden sejumlah sampel penelitian. Sampel penelitian merupakan responden yang berjumlah 83 orang, sampel penelitian diambil dari populasi banyaknya pelanggan Pelangi Bunda Lumajang. Variabel dependen adalah loyalitas nasabah dengan 3 indikator. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan dengan 5 indikator dan kepercayaan pelanggan dengan 3 indikator alat ukur. Analisis data yang digunakan menggunakan analisis regresi linier berganda.

**Hasil:** Penelitian menunjukkan hasil bahwa secara parsial kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.



## **ABSTRACT**

**Objectives:** *This study seeks to determine and analyze the effect of satisfaction and trust on customer loyalty Pelangi Bunda Lumajang.*

**Research method:** *The research method uses descriptive quantitative. The data used is primary data using a questionnaire given to respondents a number of research samples. The research sample is a respondent totaling 83 people, the research sample is taken from the population of many Pelangi Bunda Lumajang customers. The dependent variable is customer loyalty with 3 indicators. The independent variables in this study are customer satisfaction with 5 indicators and customer trust with 3 indicators of measuring instruments. Analysis of the data used using multiple linear regression analysis.*

**Results:** *Research shows that partially customer satisfaction and customer trust have a significant effect on customer loyalty.*

**Keywords:** *Customer Satisfaction, Customer Trust, Customer Loyalty.*

