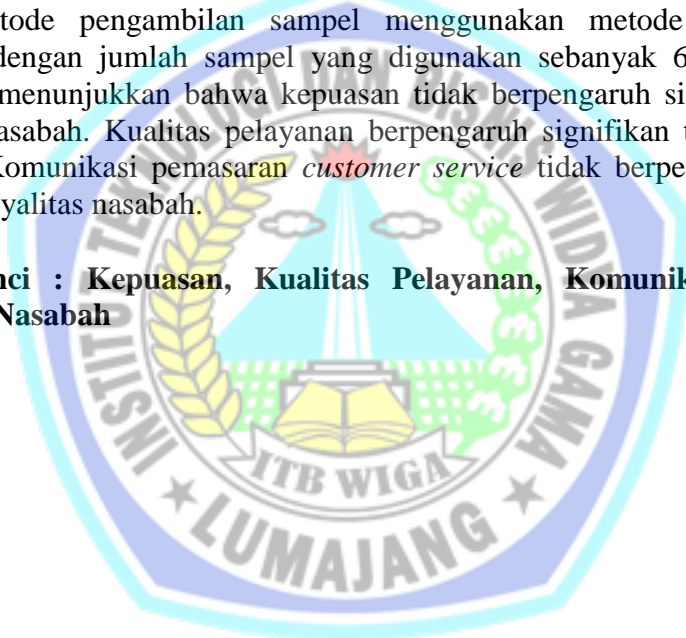


ABSTRAK

Lembaga keuangan perbankan adalah lembaga keuangan yang memiliki tugas menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. Semakin tinggi loyalitas nasabah maka akan semakin tinggi keuntungan yang didapatkan. Bank Perkreditan Rakyat Dharma Indra ini memiliki *landing and funding* dalam mengatasi pemasaran. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepuasan, kualitas pelayanan dan komunikasi pemasaran *customer service* terhadap loyalitas nasabah Bank Perkreditan Rakyat Dharma Indra. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan lokasi penelitian yang digunakan adalah Bank Perkreditan Rakyat Dharma Indra. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan sumber data internal dan eksternal dari nasabah Bank Perkreditan Rakyat Dharma Indra. Populasi dalam penelitian ini sejumlah 357 nasabah di Bank Perkreditan Rakyat Dharma Indra. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 60 nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Komunikasi pemasaran *customer service* tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran, Loyalitas Nasabah



ABSTRACT

Banking financial institutions are financial institutions that have the task of collecting funds from the community and channeling them back to the community. The higher the customer loyalty, the higher the profit will be. Dharma Indra People's Credit Bank has landing and funding in dealing with marketing. The purpose of this study was to determine and analyze the effect of satisfaction, service quality and customer service on customer loyalty at the Dharma Indra People's Credit Bank. This research uses a quantitative type with the research location used is the Dharma Indra People's Credit Bank. The type of data used is primary data with internal and external data sources from customers of the Dharma Indra Rural Bank. The population in this study were 357 customers at the Dharma Indra People's Credit Bank. The sampling method uses a simple random sampling with a total sample of 60 customers. The results showed that satisfaction has no significant effect on customer loyalty. Service quality has a significant effect on customer loyalty. Marketing communication Customer service has no significant effect on customer loyalty.

Keywords: *Satisfaction, Service Quality, Marketing Communication, Customer Loyalty*

