

## ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dana. Hubungan antara pihak bank dengan nasabah menyangkut kebutuhan terhadap jasa-jasa bank dan kesanggupan serta kesediaan bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Salah satu syarat yang bisa dipenuhi adalah berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan nasabahnya, karena nasabah merupakan salah satu faktor terpenting bagi perkembangan suatu bank. Dari latar belakang tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan akan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank BTPN Kcp Probolinggo. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTPN Kcp Probolinggo selama 1 bulan. Dalam penelitian ini menggunakan cara *sample random sampling* dan teknik roscow. Sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 nasabah Bank BTPN Kcp Probolinggo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan alat statistik SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank BTPN Kcp Probolinggo. Berdasarkan penelitian ini, diharapkan kepada pihak Bank BTPN Kcp Probolinggo untuk selalu memperhatikan dan memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan SOP perusahaan selain itu juga menciptakan kepercayaan kepada nasabah terkait pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepercayaan; Loyalitas Nasabah**

### **Abstract**

*Bank is a financial institution that is a place for companies, government and private agencies, as well as individuals to store funds. The relationship between the bank and the customer concerns the need for bank services and the ability and willingness of the bank to meet customer needs. One of the conditions that can be fulfilled is trying to create and retain customers, because customers are one of the most important factors for the development of a bank. Based on this background, this research has a goal, namely to find out whether service quality and trust will affect customer loyalty at Bank BTPN Kcp Probolinggo. This type of research is Quantitative Research. The population in this study were customers of Bank BTPN KCP Probolinggo for 1 month. In this study using random sampling method and roscoe technique. So that the samples used in this study were 75 customers of Bank BTPN KCP Probolinggo. The method used in this study is multiple linear regression with SPSS statistical tools. The results of this study indicate that service quality and trust have a significant effect on customer loyalty at Bank BTPN KCP Probolinggo. Based on this research, it is expected that Bank BTPN Kcp Probolinggo will always pay attention to and provide good service quality in accordance with the company's SOP while also creating trust in customers regarding the services provided.*

**Keywords: Service Quality; Trust; Customer Loyalty**

