

# **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATIM CABANG JOMBANG**

## **ABSTRAK**

**Fitria Amalya Wahyudah**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr, Siti Zuhroh. M,Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, dan komunikasi terhadap loyalitas nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang. Jenis penelitian ini adalah *explanatory* research yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah 100 nasabah Bank Jatim Cabang Jombang yang menggunakan lebih dari satu macam produk atau jasa dengan teknik pengambilan sampel non probability sampling. Metode pengolahan data yang digunakan adalah model regresi linier berganda, uji F dan uji t-values dengan program *SPSS for Windows 22.00*.

Hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan, dan Komunikasi memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas nasabah di Bank Jatim Cabang Jombang. Berdasarkan hasil koefisien determinasi besarnya variasi variabel kepercayaan dan komunikasi mampu menjelaskan variasi variabel loyalitas nasabah sebesar 90%, sedangkan 10% dijelaskan variabel-variabel atau faktor lain di luar model yang tidak tercermati.

**Kata kunci : Kepercayaan, Komunikasi, Loyalitas Nasabah**

# **PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK JATIM CABANG JOMBANG**

## **ABSTRACT**

**Fitria Amalya Wahyudah**

**Dosen Pembimbing :**

**Dr, Siti Zuhroh. M,Si**

This research aims to determine and analyze the influence of trust and communication on customer loyalty at Bank Jatim Jombang Branch. This type of research is explanatory research which explains the causal relationship between variables through hypothesis testing. The data used in this research is primary data obtained from distributing questionnaires. The respondents of this research were 100 Bank Jatim Jombang Branch customers who used more than one type of product or service using non-probability sampling techniques. The data processing method used is a multiple linear regression model, F test and t-values test with the SPSS for Windows 22.00 program.

The results of data processing and hypothesis testing can be concluded that Trust and Communication have a significant impact on customer loyalty at Bank Jatim Jombang Branch. Based on the results of the coefficient of determination, the magnitude of the variation in the trust and communication variables was able to explain 90% of the variation in the customer loyalty variable, while 10% was explained by other variables or factors outside the model that were not observed.

***Keywords : Trust, Communication, Customer Loyalty***