

ABSTRAK

Rahul Basri, tahun 2022. **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KOTA TUAL**, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar . Dibimbing oleh Pembimbing I Muhammad Yusuf dan Pembimbing II Andi Arif Wangsa Adingrat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah **PENGARUH *CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING* DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KOTA TUAL**. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Data yang diolah merupakan hasil koefisien kualitas pelayanan . Dalam penelitian ini, metode penghitungan digunakan untuk membandingkan seberapa besar pengaruh dan pentingnya kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Teknik analisis data meliputi penggunaan teknik regresi linier sederhana dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada **BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KOTA TUAL**

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*



ABSTRAK

Rahul Basri, 2022. **EFFECT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY PT. INDONESIAN PEOPLE'S BANK TUAL CITY BRANCH**, Thesis on Management Study Program, Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by Supervisor I Muhammad Yusuf and Supervisor II Andi Arif Wangsa Adingrat

The purpose of this study was to determine whether the EFFECT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER LOYALTY PT. INDONESIAN PEOPLE'S BANK TUAL CITY BRANCH. The research method used in this study is a quantitative method calculation method is used to compare how much influence and importance of service quality on customer satisfaction. Data analysis techniques include the use of simple linear regression techniques and t test. The results showed that service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction at BANK RAKYAT INDONESIA BRANCH KOTA TUAL

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*