

## ABSTRAK

**SYUKRIANSYAH,2017. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Sam Ratulangi Makassar.** Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. (Dibimbing oleh Andi Mappatempo dan Muhammad NurAbdi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bauran pemasaran jasa terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulselbar Sam Ratulangi Makassar.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan studi kepustakaan dengan menggunakan skala likert dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah aksi dental sampling sebanyak 100 sampel. Metode analisis yang digunakan adalah metode regresi linear berganda (*multi linear regression*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bauran pemasaran jasa berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulselbar Makassar. Hal ini dapat diartikan bahwa, jika variabel produk, promosi, tempat, orang, proses, bukti fisik, meningkat maka loyalitas nasabah juga akan mengalami peningkatan sedangkan jika variabel harga tinggi maka loyalitas nasabah pada PT. Bank Sulselbar Makassar akan menurun.

Kata Kunci: Produk,Harga,Promosi,Tempat,Orang,Proses,Bukti fisik.