

ABSTRAK

ANWAR, 2019. **Analisis Kepercayaan Dalam Memelihara Loyalitas Nasabah Mandiri Tabungan Cabang Makassar.** Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Di bombing oleh

Dasar utama kegiatan Bank adalah kepercayaan (trust), wujud kepercayaan tersebut dalam bentuk tidak ikut campurnya pihak surplus ini dalam menentukan pihak bank mana yang layak dipercaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepercayaan dalam memelihara loyalitas nasabah mandiri tabungan pada PT. Bank Mandiri. (persero) Tbk KCP Veteran Selatan Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki nasabah maka akan semakin tinggi pula loyalitas nasabah menabung pada kantor cabang Bank Mandiri. Artinya pelayanan yang baik diberikan kepada nasabah pada saat bertransaksi sehingga nasabah akan merasa nyaman dan aman dan nasabah akan melakukan pembelian ulang pada produk bank mandiri.

Kata kunci : Kepercayaan dan Loyalitas.