

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap *Customer Retention* Nasabah PT. Asuransi Bangun ASKRIDA (ASKRIDA) di Kota Padang**

**Oleh: Jahdi Rahmadi Erfad**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *kepercayaan dan kepuasan* terhadap *customer retention* Nasabah PT. Asuransi Bangun ASKRIDA (ASKRIDA) di Kota Padang.

Penelitian ini termasuk penelitian kausatif yang dilaksanakan di Kota Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah asuransi ASKRIDA di kota Padang yang telah menggunakan ataupun sedang menggunakan asuransi ASKRIDA. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan menggunakan rumus *Cochran*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan angket. Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan uji hipotesis dan analisis regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) kepercayaan dan 2) kepuasan berpengaruh signifikan dan positif terhadap *customer retention* nasabah asuransi bangun ASKRIDA di kota Padang.