

ABSTRAK

Winda Octaviani, 2013/1307041 : Pengaruh *Customer Relationship Management (CRM)* Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Pada Bank Nagari Cabang Aur Kuning di Kota Bukittinggi

**Pembimbing : 1. Dr. Yulhendri, S.Pd., M.Si
2. Rose Rahmidani, S.P.d, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan seberapa besar pengaruh kepercayaan, komitmen dan komunikasi terhadap loyalitas nasabah pada Bank Nagari Cabang Aur Kuning di Kota Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari Cabang Aur Kuning. Sedangkan sampelnya diambil dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan berdasarkan metode *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan program SPSS versi 15.00. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 2) Komitmen berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah, 3) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kepercayaan, Komitmen, komunikasi dan Loyalitas.