

## **ABSTRAK**

### **Pengaruh Relationship Marketing terhadap Loyalitas Nasabah Bank Nagari Cabang Utama Padang.**

**Oleh: Aulia Risto**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh relationship marketing terhadap loyalitas nasabah bank nagari cabang utama Padang. Jenis Penelitian ini termasuk penelitian kausatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari yang tidak ada unsur paksaan seperti menerima gaji sebanyak 137.661 orang dan telah menjadi nasabah >1 tahun. Sampel diambil dengan cara purposive sampling dengan menggunakan rumus Slovin, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan angket. Teknik analisis data yang dilakukan dengan analisis regresi berganda dan uji hipotesis menggunakan uji t atau (t-test).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa relationship marketing yang terdiri dari kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Utama Padang.