

## **ABSTRAK**

**Refky Dwi Putra : Analisis Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat  
Indonesia Unit Lubuk buaya**

**Pembimbing : Rahmiati, SE, M.Sc.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya , Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah Nasabah Produk Tabungan Simpedes Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya, Metode pengumpulan data yang digunakan melalui kuisioner, Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 Responden, Berdasarkan perhitungan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa nilai Rata-rata semua indikator sebesar 3,66 dengan tingkat TCR sebesar 73% berada dalam kategori baik. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah indikator Merekomendasikan Produk Kepada orang lain dengan rata-rata perindikator 76% berada dalam kategori Baik. Sedangkan dimensi yang memiliki nilai terendah adalah Indikator Menunjukkan Kekebalan Daya Tarik Pesaing dengan rata-rata perindikator 71% pada kategori Baik.

Diketahui tingkat Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Unit Lubuk buaya sudah baik. Upaya untuk lebih meningkatkan Loyalitas Pada Bank Rakyat Indonesia Lubuk buaya dengan Meningkatkan kualitas layanan yang terbaik kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan nasabah pun bisa menjadi lebih loyal pada perusahaan, dan tidak berpindah ke perusahaan bank lainnya.

Kata kunci : Loyalitas