

***ANALYSIS OF RELATIONSHIP MARKETING ON CUSTOMER  
LOYALTY IN PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO),  
TBK.***

***By :***

**Tasya Shafa Almira Sukmana**

***ABSTRACT***

This study aims to determine the effect of *Relationship Marketing* which consists of several indicators, namely trust, commitment, communication, and conflict handling on customer loyalty at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Dissemination of data in this study through the distribution of questionnaires. Data analysis using simple linear regression test. This study obtained 110 respondents. This research data analysis tool uses the help of SPSS version 23. Based on the results of the research tests conducted, the results show that *relationship marketing* has a positive and significant effect on customer loyalty.

***Keywords:*** *Relationship Marketing*, Customer Loyalty.

**ANALISIS *RELATIONSHIP MARKETING* TERHADAP  
LOYALITAS NASABAH PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA (PERSERO), TBK.**

Oleh :  
**Tasya Shafa Almira Sukmana**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan guna mengetahui pengaruh *Relationship Marketing* yang terdiri dari beberapa indikator yakni kepercayaan, komitmen, komunikasi, dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Penyebaran data pada penelitian ini melalui penyebaran kuesioner. Analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana. Penelitian ini memperoleh 110 responden. Alat analisis data penelitian ini menggunakan bantuan SPSS versi 23. Berdasarkan hasil uji penelitian yang dilakukan, menunjukkan hasil bahwa *relationship marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah.

**Kata Kunci:** *Relationship Marketing*, Loyalitas Nasabah