



BIODATA

a).Tempat/Tanggal Lahir: Payakumbuh, 2 Desember 1988. b). Nama Orang Tua: H. Suryadi Asmi. c). Fakultas: Ekonomi. d). Jurusan: Manajemen. e). No. BP: 0810523157. f). Tgl Lulus: 23 Juli 2014. g). Predikat Lulus: Memuaskan. h). IPK: 2,89 i). Lama Studi: 5 Tahun 11 Bulan. j). Alamat : Jalan Batang Tarusan no.120 Padang Baru. Padang

**Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas Pelanggan
(Studi pada Nasabah Bank Nagari Cabang Utama)**

Skripsi S1 Oleh: **Riyadi Surya Nanda**
Pembimbing: **Dr. Yulhasri, SE, MBA**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dimensi *Relationship Marketing* yaitu kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Utama. Metode analisa data yang digunakan adalah analisis model persamaan struktural (*structural equation modeling*) dengan bantuan program Smart PLS 2.0 M3. Penelitian ini menggunakan 110 responden sebagai sampel penelitian. Variabel bebasnya yakni *Kepercayaan (X1)*, *Komitmen (X2)*, *Komunikasi (X3)* dan *Penanganan Konflik (X4)*, sedangkan variabel terikatnya adalah *Loyalitas Pelanggan (Y1)*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kepercayaan, Komitmen dan Penanganan Konflik berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas pada nasabah Bank Nagari Cabang Utama. Sedangkan Komunikasi berpengaruh tidak signifikan terhadap Loyalitas nasabah Bank Nagari Cabang Utama.

Kata kunci : Relationship Marketing, Terhadap Loyalitas Pelanggan

Skripsi telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 23 Juli 2014, dengan penguji :

Tanda Tangan	1.	2.	3.
Nama Terang	Dr. Yulhasri, SE, MBA	Alfitman, SE, Msc	Dra. Yanti, MM

Mengetahui:

Ketua Jurusan Manajemen : **Dr. Vera Pujani, SE, MM, Tech**
NIP. 196611152000032001

Tanda tangan

Alumnus telah mendaftar ke fakultas dan telah mendapat Nomor Alumnus:

	Petugas Fakultas / Universitas	
No Alumni Fakultas	Nama:	Tanda tangan:
No Alumni Universitas	Nama:	Tanda tangan: