

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to examine how the influence of product quality, service and trust on customer loyalty savings Bintaro Bank CIMB Niaga.*

*The method used is distributing questionnaires to customers at Bank CIMB Niaga Bintaro using Likert scale with respondents who used as many as 150 customers, using SPSS 18.0 software programs, data analysis by using test instruments, test classic assumptions and hypothesis testing.*

*The results showed that the quality of products, service and trust is partially significant effect on customer loyalty savings. There are influences together (simultaneously) between product quality, service and trust on customer loyalty savings at Bank CIMB Niaga Bintaro.*

*Keywords:* Product Quality, Service, Trust, Loyalty



## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh kualitas produk, pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank CIMB Niaga Bintaro.

Metode yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner kepada nasabah di Bank CIMB Niaga Bintaro dengan menggunakan skala likert dengan responden yang digunakan sebanyak 150 nasabah, dengan menggunakan program software SPSS 18.0, analisa data dengan menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, pelayanan dan kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan. Terdapat pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara kualitas produk, pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan pada Bank CIMB Niaga Bintaro.

Kata Kunci: Kualitas Produk, Pelayanan, Kepercayaan, Loyalitas

