

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPERCAYAAN,
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
(STUDI KASUS PADA BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI



**OLEH
FITRIA MUNADZIROH
NIM. 2823123051**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
2016**

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPERCAYAAN,
DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
(STUDI KASUS PADA BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Tulungagung
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Strata Satu Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)



OLEH
FITRIA MUNADZIROH
NIM. 2823123051

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
TULUNGAGUNG
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Kasus Pada BMT Pahlawan Tulungagung)” yang ditulis oleh Fitria Munadzirah, NIM. 2823123051 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 29 April 2016

Pembimbing,



Sri Eka Asfutiningsih, SE., MM.

NIP. 19690827 200003 2 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

NIP. 19740614 2008 01 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI, KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN
TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN
(STUDI KASUS PADA BMT PAHLAWAN TULUNGAGUNG)**

SKRIPSI

Disusun oleh

FITRIA MUNADZIROH
NIM. 2823123051

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 12 Mei 2016 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE, Sy).

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji :

Binti Nur Asiyah, M.Si

NIP. 19800811 201101 2 007

Penguji Utama:

H. Dede Nurohman, M.Ag

NIP. 19711218 200212 1 003

Sekretaris/Penguji :

Sri Eka Astutiningsih, SE., MM.

NIP. 19690827 200003 2 001



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Tulungagung



H. Dede Nurohman, M.Ag

NIP. 19711218 200212 1 003

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Fitria Munadziroh
NIM : 2823123051
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Kasus Pada BMT Pahlawan Tulungagung)”. Adalah benar-benar disusun dan ditulis oleh yang bersangkutan di atas dan bukan pengambil alihan dari tulisan/karya orang lain.

Apabila di kemudian hari skripsi yang saya susun ini terbukti dari hasil pengambil alihan tulisan/karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut.

Tulungagung, 29 April 2016

Yang membuat pernyataan



Fitria Munadziroh

NIM. 2823123051

MOTTO

إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ﴿٨﴾

(6) *Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. (7) Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) (8) Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap. (QS: Asy-Syarh: 5-8)*¹

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَخُوْنُوْا اللّٰهَ وَالرَّسُوْلَ وَتَخُوْنُوْا اٰمٰنٰتِكُمْ وَاَنْتُمْ تَعْلَمُوْنَ ﴿٢٧﴾

*Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu Mengetahui. (QS: Al-Anfal: 27)*²

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid 10*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2011), hal. 703

² Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid 3*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2011), hal. 601

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

*Ayah dan ibuku tercinta, Bapak Ahmad dan Ibu Siti Badi'Aturrohmah
Yang senantiasa memberikan limpahan do'a dan curahan kasih sayang, yang
mengenalkanku kepada dunia dengan tiang agama Islam sebagai pedomannya,
yang selalu memotivasi baik secara materiil, non materiil dan spiritual. Jasa dan
kebaikan yang tiada pernah terbalaskan dengan apapun, semoga Bapak Ibu
selalu diberi kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT*

*Adikku tercinta, Farhan Nawawi Aminuddin
Yang selalu jahil namun senantiasa memberikan semangat dan motivasinya,
terimakasih untuk setiap sharing dan ilmunya, semoga sekolahnya lancar*

*Keluarga Besar kakung H. Abu Bakar dan kakung Alm. Dulgani
Terimakasih atas segala dukungan dan kasih sayangnya selama ini*

*Ibu Sri Eka Astutiningsih, SE., MM. Ibu Dosen Pembimbingku, Ibu Keduaku
terimakasih atas ilmu, wawasan, bimbingan, semangat dan motivasinya sehingga
skripsi ini dapat terselesaikan dan saya bisa mengikuti sidang lebih awal*

*Sahabatku Teman Hijrah: Andriani, Durroh, Erviana, Farhana, Heny
terimakasih untuk setiap ilmu baru, kritik, ocean, support dan kebersamaannya*

*Elsa yang selalu menyemangati dan memberikan info terbarunya seputar skripsi
Purwa yang selalu menerima print skripsi setiap saatku*

*Sahabat, keluarga, partnerku seperjuangan PS-B yang selalu rame, terimakasih
ilmunya selama ini dan terimakasih atas perkenalannya sejak 2012, semoga
selalu terjalin ukhuwah yang baik diantara kita semua sampai kapanpun*

*Teman KKN, PPL, dan Sebimbingan Skripsi terimakasih atas perkenalannya di
satu tahun menjelang akhir kuliah. Banyak ilmu yang saya dapat dari kalian*

*Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan IAIN Tulungagung
yang sudah memberikan ilmu dan yang terbaik bagi mahasiswanya*

*Seluruh staf dan karyawan BMT Pahlawan Tulungagung yang telah mengizinkan
peneliti melakukan penelitian, terimakasih juga untuk motivasi dan bimbingannya*

*Almamaterku tercinta IAIN Tulungagung
Dan semua pihak yang telah memberi warna sampai kuliah ini berakhir*

-TERIMA KASIH-

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam semoga senantiasa abadi tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan seluruh umatnya. Sehubungan dengan selesainya penelitian skripsi ini maka peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Maftukhin, M.Ag. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.
4. Ibu Sri Eka Astutiningsih, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan, koreksi dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak H. Nyadin, MAP selaku manager BMT Pahlawan Tulungagung dan seluruh karyawan BMT Pahlawan Tulungagung yang telah mengizinkan, membantu dan memotivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Segenap Bapak/Ibu Dosen IAIN Tulungagung yang telah membimbing dan memberikanawasannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Kedua orangtua dan keluarga yang selalu memberi motivasi dalam bentuk materiil maupun spiritual sampai saat ini.
8. Rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah khususnya Perbankan Syariah B yang telah memberi kontribusi dan saling memotivasi dalam penyusunan skripsi ini.
9. Almamaterku tercinta, IAIN Tulungagung yang telah memberikan wawasan dan ladang ilmu yang tak terhingga.
10. Siapapun yang pernah peneliti temui selama kegiatan perkuliahan S-1 ini, yang telah memberikan warna selama empat tahun ini.

Dengan penuh harap semoga jasa dan kebaikan mereka semua diterima Allah SWT dan tercatat sebagai amal shalih. Akhirnya, karya ini peneliti suguhkan kepada segenap pembaca dengan harapan apabila ada saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan penelitian kedepan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, 29 April 2016

Peneliti

Fitria Munadziroh

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 1.1 | : Perkembangan Dana Perbankan Periode Tahun 2010 – 2014 ----- | 3 |
| Tabel 1.2 | : Perkembangan BMT di Tulungagung Periode Tahun 2010 – 2014 --- | 8 |
| Tabel 3.1 | : Kisi-kisi Instrumen ----- | 101 |
| Tabel 4.1 | : Perkembangan Anggota BMT Pahlawan ----- | 119 |
| Tabel 4.2 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin----- | 123 |
| Tabel 4.3 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia ----- | 124 |
| Tabel 4.4 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir ----- | 125 |
| Tabel 4.5 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan ----- | 125 |
| Tabel 4.6 | : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah ----- | 126 |
| Tabel 4.7 | : Data Deskripsi Variabel Komunikasi (X1) ----- | 127 |
| Tabel 4.8 | : Data Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2) ----- | 129 |
| Tabel 4.9 | : Data Deskripsi Variabel Kepuasan (X3) ----- | 130 |
| Tabel 4.10 | : Data Deskripsi Variabel Loyalitas (Y) ----- | 131 |
| Tabel 4.11 | : Hasil Uji Validitas ----- | 133 |
| Tabel 4.12 | : Hasil Uji Reliabilitas ----- | 134 |
| Tabel 4.13 | : Hasil Uji Normalitas ----- | 136 |
| Tabel 4.14 | : Hasil Uji Multikolinearitas ----- | 137 |
| Tabel 4.15 | : Hasil Uji Regresi Linier Berganda ----- | 139 |
| Tabel 4.16 | : Hasil Uji t ----- | 140 |
| Tabel 4.17 | : Hasil Uji F ----- | 144 |
| Tabel 4.18 | : Hasil Uji Koefisien Determinasi ----- | 146 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|-----|
| Gambar 2.1 : Proses Komunikasi----- | 30 |
| Gambar 2.2 : Siklus Pembelian ----- | 61 |
| Gambar 2.3 : Loyalitas Pelanggan----- | 68 |
| Gambar 2.4 : Kerangka Konseptual ----- | 91 |
| Gambar 4.1 : Hasil Uji Heteroskedastisitas ----- | 138 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 : Data Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Hasil Uji
- Lampiran 4 : T-Tabel Statistik
- Lampiran 5 : F-Tabel Statistik
- Lampiran 6 : Riwayat Hidup Peneliti
- Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 9 : Kartu Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10: Dokumentasi Penelitian

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Kasus Pada BMT Pahlawan Tulungagung)” ini ditulis oleh Fitria Munadzirah, Jurusan Perbankan Syariah, NIM 2823123051 dengan Dosen Pembimbing Sri Eka Astutiningsih, SE., MM.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pentingnya loyalitas bagi kelangsungan hidup perusahaan. Karena, loyalitas pada suatu perusahaan merupakan indikator kemampuan perusahaan yang baik dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Dan dengan semakin banyak berdirinya lembaga keuangan bank maupun non bank dengan sistem syariah maupun konvensional di Tulungagung, peneliti ingin membuktikan loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung dengan komunikasi, kepercayaan dan kepuasan sebagai pengukurnya.

Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain: 1) Apakah komunikasi memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung?; 2) Apakah kepercayaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung?; 3) Apakah kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung?; 4) Apakah secara simultan komunikasi, kepercayaan dan kepuasan memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung?. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan baik secara parsial maupun simultan di BMT Pahlawan Tulungagung. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi atau bahan kajian dan penelitian selanjutnya dalam menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh komunikasi, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan di perbankan, lembaga keuangan dan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *probability sampling* dengan *simple random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer, yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan BMT Pahlawan yang berjumlah 8000 orang nasabah tabungan. Dan didapatkan sampel sebanyak 98,76 dan sampel dibulatkan menjadi 100 orang responden yang diperoleh dengan perhitungan rumus Slovin. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel komunikasi, kepercayaan dan kepuasan terhadap variabel loyalitas nasabah tabungan BMT Pahlawan Tulungagung, digunakan analisis regresi linier berganda. Uji instrument penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas. Sedangkan untuk uji hipotesis digunakan uji t dan uji F dengan menggunakan bantuan *software SPSS for windows Versi 20*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Komunikasi memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung; 2) Kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung; 3) Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung; 4) Secara simultan komunikasi, kepercayaan dan kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung. Besarnya pengaruh yang mampu dijelaskan oleh variabel komunikasi, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung ini sebesar 35,5% dengan variabel kepercayaan yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas. Dengan hasil penelitian yang ada, diharapkan untuk BMT Pahlawan Tulungagung dapat mengevaluasi dan meningkatkan komunikasi, mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan agar loyalitas nasabah tabungan di BMT Pahlawan Tulungagung terbangun dan semakin meningkat.

Kata kunci: Komunikasi, Kepercayaan, Kepuasan, Loyalitas

ABSTRACT

This thesis entitled "The Effect of Communication, Trust and Satisfaction to Customer Loyalty Savings (A Case Study At BMT Pahlawan of Tulungagung)" was written by Fitria Munadziroh, Islamic Banking Department, ID 2823123051 Supervised by Sri Eka Astutiningsih, SE., MM.

This research was motivated by the importance of loyalty to the company survival. Loyalty to a company is a good indicator of a company's ability to build long-term relationships with consumers. Hence, with more and more the establishment of finance institutions of banks and non banks using Islamic and conventional systems in Tulungagung, the writer wanted to prove the loyalty of customers saving in BMT Pahlawan of Tulungagung with communication, trust and satisfaction as its measurement.

The problems of this research are: 1) Does communication has an impact on customer loyalty savings in BMT Pahlawan of Tulungagung ?; 2) Does trust has an impact on customer loyalty savings in BMT Pahlawan of Tulungagung ?; 3) Does satisfaction has an impact on customer loyalty savings in BMT Pahlawan of Tulungagung ?; 4) Do communication, trust and satisfaction simultaneously have an impact on customer loyalty savings in BMT Pahlawan of Tulungagung ?. Therefore, this study aims to identify and analyze the impacts of communication, trust and satisfaction on customer loyalty savings either partially or simultaneously in BMT Pahlawan of Tulungagung. The results of this research are expected to be used as materials for information or study and further research to increase knowledge in the field of marketing management, especially regarding the effect of communication, trust and satisfaction on customer loyalty savings in banks, finance institutions and companies.

This study utilized a quantitative approach using associative research type. The Sampling technique was probability sampling using simple random sampling. The data used were primary data obtained from questionnaires. The population of this research was all BMT Pahlawan customer savings which were 8,000 people. Samples were of 98.76 and the samples were rounded to 100 respondents that were obtained by using Slovin formula. To know the impact of communication, trust and satisfaction variables on customer loyalty savings BMT Pahlawan of Tulungagung variable, multiple linear regression analysis was used. The instrument testing used in this study was validity and reliability testing. The classical assumption used was normality test, multi-collinearity test, and heteroskedastic test. Meanwhile, t test and F test are employed for the hypothesis test using SPSS for windows version 20.

The findings showed that: 1) Communication has positively and not significantly impact on customer loyalty savings at BMT Pahlawan Tulungagung; 2) Trust has positively and significantly impact on customer loyalty savings at BMT Pahlawan Tulungagung; 3) Satisfaction has positively and significantly impact on customer loyalty savings at BMT Pahlawan Tulungagung; 4) Simultaneously show that communication, trust and satisfaction positively and significantly impact on customer loyalty savings at BMT Pahlawan Tulungagung. The amount of influence explained by communication, trust and satisfaction variables on customer loyalty savings in this Tulungagung BMT Pahlawan was by 35.5% with a trust variable that has the most dominant impact on loyalty. With the results of this research, it is expected to BMT Pahlawan of Tulungagung to be able to evaluate and improve communication, maintain and improve trust and satisfaction that customer loyalty savings in BMT Pahlawan of Tulungagung could be established and increased.

Key words: Communication, Trust, Satisfaction, Loyalty

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL DEPAN | i |
| HALAMAN SAMPUL DALAM | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRAK | xiii |
| ABSTRACT | xv |
| DAFTAR ISI | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 11 |
| C. Rumusan Masalah | 13 |
| D. Tujuan Penelitian | 14 |
| E. Hipotesis Penelitian | 14 |
| F. Kegunaan Penelitian | 16 |
| G. Penegasan Istilah | 16 |

| | |
|---------------------------------|----|
| H. Sistematika Pembahasan | 19 |
|---------------------------------|----|

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| A. <i>Relationship Quality</i> | 22 |
| B. Komunikasi..... | 26 |
| C. Kepercayaan..... | 38 |
| D. Kepuasan | 45 |
| E. Loyalitas | 57 |
| F. Komunikasi, Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas dalam Islam ---- | 70 |
| G. Penelitian Terdahulu | 80 |
| H. Kerangka Berfikir Penelitian | 91 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|-----|
| A. Rancangan Penelitian | 94 |
| B. Variabel Penelitian | 95 |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian | 96 |
| D. Kisi – kisi Instrumen | 101 |
| E. Instrumen Penelitian | 103 |
| F. Sumber Data dan Skala Pengukuran..... | 104 |
| G. Teknik Pengumpulan Data..... | 107 |
| H. Analisis Data | 108 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|---|-----|
| A. Deskripsi Objek Penelitian..... | 116 |
| B. Deskripsi Karakteristik Responden | 123 |
| C. Deskripsi Variabel..... | 127 |
| D. Hasil Analisis | 132 |
| 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument..... | 132 |
| 2. Uji Asumsi Klasik | 135 |
| 3. Analisis Regresi Linier Berganda | 138 |
| 4. Uji Hipotesis..... | 140 |

| | |
|--|-----|
| 5. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)----- | 145 |
|--|-----|

BAB V PEMBAHASAN

| | |
|---|-----|
| A. Pengaruh Komunikasi Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan ----- | 147 |
| B. Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan ----- | 150 |
| C. Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan ----- | 152 |
| D. Pengaruh Komunikasi, Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan ----- | 154 |

BAB VI PENUTUP

| | |
|--------------------|-----|
| A. Kesimpulan----- | 157 |
| B. Saran ----- | 158 |

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN - LAMPIRAN