

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya membangun loyalitas di dalam perbankan. Karena loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah pada merek yang mengacu pada sikap secara positif maupun menerapkan penggunaannya secara konsisten, walaupun pengaruh yang situasional maupun pemasaran mempunyai potensi mengakibatkan adanya perubahan perilaku.

Penelitian ini memiliki tujuan yakni mengetahui pengaruhnya dari Pengalaman Pelanggan, Keamanan dan Kualitas Produk pada Loyalitas Nasabah di Bank BSI KC Kota Baturaja. Sampel dalam penelitian yaitu Nasabah Bank BSI KC Kota Baturaja dengan distribusi kuesioner sebanyak 85 respondennya.

Teknik yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling* memakai metode *Purposive sampling*. Adapun teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis yang dipakai pada penelitian yakni Pengujian Instrument, Analisis Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda maupun Pengujian Hipotesis dengan program SPSS 25.

Hasilnya menjelaskan Pengalaman Pelanggan tidak berpengaruh dan tidak signifikan pada Loyalitas Nasabah. Selanjutnya keamanan memberikan pengaruh serta signifikan pada Loyalitas Nasabah. Dan Kualitas Produk memberikan pengaruh serta signifikan pada Loyalitas Nasabah.

Kata Kunci : Pengalaman Pelanggan, Keamanan, Kualitas Produk