

## **ABSTRACT**

*This research was conducted with the aim of knowing the effect of customer value and public relations marketing on customer loyalty at PT. Bank Mandiri Surabaya Kcp Ngagel. In this study the sample used is the customer of PT. Bank Mandiri Surabaya Kcp Ngagel 91 respondents. The sampling technique used nonprobability sampling with incidental sampling technique methods. In this study, the data analysis techniques used were validity test, reliability test, classical assumption test, t test, and f test. The results showed that customer value and marketing public relations partially affect the customer loyalty of PT. Bank Mandiri Surabaya Kcp Ngagel, using the t-test with a significant value <0.05. Customer loyalty is one of the things that affects the progress of a bank, therefore banks need to increase customer loyalty through customer value and good marketing public relations..*

*Keywords: Customer value, marketing public relation, loyalty.*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan guna mengetahui pengaruh *customer value* dan *marketing public relation* terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Surabaya Kcp Ngagel. Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah nasabah PT. Bank Mandiri Surabaya Kcp Ngagel 91 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan metode teknik *Insidental sampling*. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, uji t, dan uji f. Pada penelitian diperoleh hasil, *customer value* dan *marketing public relation* secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Mandiri Surabaya Kcp Ngagel, menggunakan uji-t dengan nilai signifikan sebesar  $<0,05$ . Loyalitas nasabah merupakan salah satu hal yang berpengaruh untuk kemajuan suatu bank maka dari itu pihak bank perlu meningkatkan loyalitas nasabah melalui *customer value* dan *marketing public relation* yang baik.

**Kata kunci:** *Customer value, marketing public relation, loyalitas.*