

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh yang signifikan variabel *Reliability*, *Privacy & Security*, *Brand Image*, dan *Customer Satisfaction* Terhadap *Customer Loyalty* (Studi kasus pada Nasabah *SeaBank* di Jawa Timur). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuisioner yaitu dengan menyebarkan angket yang disebarkan berdasarkan tujuan penelitian. Jumlah penelitian yang diambil untuk penelitian adalah 210 responden. Menggunakan metode non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling dan metode yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian menggunakan *SmartPLS 4.0*. Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, namun *Privacy & Security* berpengaruh signifikan positif terhadap *Customer Satisfaction*. *Brand Image* berpengaruh signifikan positif terhadap *Customer Satisfaction*, dan *Customer Satisfaction* berpengaruh signifikan positif terhadap *Customer Loyalty*.

**Kata Kunci:** *Reliability*, *Privacy & Security*, *Brand Image*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty*