

ABSTRAK

Derryl Chris Handoko (00000018838)

PENGARUH KEPERCAYAAN, KEPUASAN DAN KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH PRODUK TABUNGAN BANK CENTRAL ASIA

(xii + 85 Halaman; 20 Tabel; 4 Gambar; 7 Lampiran)

PT Bank Central Asia Tbk. adalah perusahaan perbankan swasta yang mampu bertahan menghadapi persaingan yang ada dan menjadi yang paling unggul di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepercayaan, kepuasan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah adalah faktor yang memegang peranan penting serta berdampak bagi perusahaan perbankan. Semakin banyaknya nasabah yang loyal dengan bank tersebut, maka bank tersebut akan semakin kokoh bertahan menghadapi persaingan yang ada. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel penelitian. Data penelitian merupakan data primer yang didapatkan dari responden dengan menggunakan teknik kuesioner yang disebar dengan media *Google Form* secara online kepada sumber data (212 responden). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Non-probability sampling dengan jenis purposive sampling, dikarenakan sampel yang diambil melalui banyak pertimbangan seperti domisili nasabah hanya yang terdapat di daerah Tangerang dengan kriteria-kriteria yang diambil seperti jarak usia 17 - 45 tahun dengan memiliki produk tabungan Bank Central Asia. Data pada penelitian ini diuji dengan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) - *Partial Least Square* (PLS) yang digunakan untuk mencari tahu hubungan secara struktural antara variabel kepercayaan, kepuasan, komitmen, dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan, kepuasan dan komitmen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. Dengan demikian, Bank Central Asia sebaiknya terus menjaga kepercayaan dan kepuasan yang dimiliki nasabahnya, serta mempertahankan komitmennya kepada nasabahnya untuk memiliki nasabah yang loyal.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kepuasan, Komitmen, Loyalitas Nasabah

Referensi : 51 Referensi (2000-2018)