UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Semester Genap 2018/2019

PENGARUH KEPERCAYAAN, KOMITMEN DAN KEDEKATAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) DI BATAM

SUFANDY NPM: 1541029

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kepercayaan nasabah, komitmen dan kedekatan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada nasabah BPR di Batam.

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada 400 responden yang merupakan nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Batam. Setelah kuesioner disebarkan dan dikumpulkan kembali, berhasil didapatkan 390 kuesioner yang diisi dengan lengkap sehingga bisa dilakukan pengujian data regresi oleh penulis dengan menggunakan program SPSS.

Dari hasil pengolahan data dengan SPSS diketahui bahwa terdapat hubungan antara semua variabel yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan positif antara variabel independen terhadap variabel dependen. Bagi manajemen BPR hal ini di harapkan bisa menjadi masukan mengenai loyalitas nasabahnya.

Kata Kunci: kepercayaan nasabah, komitmen dan kedekatan nasabah, loyalitas nasabah dan BPR