

UNIVERSITAS INTERNASIONAL BATAM

Fakultas Ekonomi
Program Sarjana Manajemen
Semester Genap 2019/2020

ANALISA PENGARUH PENGGUNA SOSIAL MEDIA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN BANK PERKREDITAN RAKYAT DI KOTA BATAM

EUNIKE CHRISTENSEN
NPM: 1641234

ABSTRAK

Tujuan dilaksanakannya studi ini yaitu untuk menganalisa tentang bagaimana keterlibatan dan interaksi pelanggan pada BPR di kota Batam melalui sosial media akan menciptakan kepercayaan online yang pada akhirnya loyalitas pelanggan terhadap bank akan semakin meningkat. Loyalitas pelanggan merupakan ukuran pelanggan untuk melakukan pembelian berulang dengan perusahaan maupun merek. Hal ini merupakan hasil dari kepuasan pelanggan akan pengalaman yang pernah pelanggan terima secara positif dan nilai keseluruhan barang atau jasa yang diterima pelanggan dari perusahaan. Pada studi ini sampel BPR yang digunakan ada 3 diantaranya yaitu BPR Sejahtera Batam, BPR Dana Nusantara, dan BPR Barelang Mandiri.

Pengumpulan data pada studi ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden di kota Batam yang aktif menggunakan sosial media dan pernah menjadi nasabah BPR. Terdapat beberapa pertanyaan yang terkandung dalam kuesioner, mulai dari pertanyaan umum seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan dan pendapatan per bulan. Pertanyaan utama yang akan ditanyakan kepada responden yaitu mengenai seberapa loyal responden kepada BPR yang menjadi pilihan mereka. Pada studi ini menggunakan perangkat lunak IBM *Statistic* 23.0 dalam menganalisis data demografi responden dan menggunakan perangkat *Smart PLS* 3.0 sebagai alat bantu dalam menganalisis data umum responden. Pada studi ini diyakini bahwa terdapat variabel yang memiliki pengaruh signifikan pada *customer loyalty* diantaranya yaitu variabel *engagement*, *interactivity* dan *online trust*.

Kata Kunci: keterlibatan, interaktivitas, kepercayaan online, kesetiaan pelanggan