ABSTRAK

Pengaruh Kepuasan dan Manajemen Hubungan Pelanggan terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Padang

Oleh: Fauzi Hamdan Marta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah, (2) pengaruh kepuasan terhadap manajemen hubungan pelanggan dan (3) pengaruh manajemen hubungan pelanggan terhadap loyalitas.

Jenis penelitian ini adalah kausatif, dimana penelitian ini menggambarkan dan menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Cabang Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 responden. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Hipotesis diuji dengan uji F dan uji T pada a=0,05.

Hasil penelitian ini menunjukkan (1) kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, (2) Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap manajemen hubungan pelanggan, dan (3) manajemen hubungan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.