

ABSTRACT

Pengaruh Kepuasan dan *Customer Relationship Management* (CRM) terhadap Loyalitas Nasabah Bank Cimb Niaga Bukittinggi

Oleh: Nurma Novita As

The purposes of this research are to find out and prove how big an influence customer satisfaction and customer loyalty towards Customer Relationship Management (CRM) of CIMB NIAGA Bank.

Type of this research is descriptive and causal komperatif. The population in this research is the Bank CIMB NIAGA Bukittinggi. While the sample is drawn using the formula with a total of 100 repondents slovin. The technique of sampling is done based on accidental sampling. Types of data used in this research is the primary data and secondary data. Engineering analisis data using path analysis techniques using the program version 23.00.

The result of this research indicate: 1) the satisfaction of the customer loyalty towards significant effect 2) the satisfaction of influenced significantly to CRM 3) CRM influential significantly to customer loyalty.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan seberapa besar pengaruh Kepuasan dan Customer Relationship Management (CRM) terhadap loyalitas nasabah Bank CIMB NIAGA Bukittinggi.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan kausal komperatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank CIMB NIAGA Bukittinggi. Sedangkan sampelnya diambil dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan jumlah 100 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan Accidentakl Sampling. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis jalur dengan menggunakan program SPSS versi 23.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah 2) Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap CRM 3) CRM berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.