

ABSTRAK

Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, dan Komitmen terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan pada PT. Bank BRI (Persero) Cabang Andalas kota Padang

Oleh: Ryan Yuliandika

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan, kepuasan, dan komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. Bank BRI (Persero) cabang Andalas kota Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan peristiwa atau kejadian-kejadian variabel penelitian juga untuk menemukan ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah tabungan PT. Bank BRI (Persero) Cabang Andalas Kota Padang. Pengambilan sampel adalah dengan menggunakan metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Analisis data yang digunakan adalah regresi berganda dan uji hipotesis dengan menggunakan Uji F dan Uji t.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kepercayaan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. Bank BRI (Persero) Cabang Andalas Kota Padang, 2) Kepuasan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. Bank BRI (Persero) Cabang Andalas Kota Padang. 3) Komitmen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan PT. Bank BRI (Persero) Cabang Andalas Kota Padang.