

ABSTRAK

Pengaruh Dimensi Hubungan *Customer Relationship Management* (CRM) Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan Bank BNI Cabang Veteran Kota Padang.

FE/Manajemen. 2014. Penulis; Jimmy Marten, 2007-88848.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis (1) Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BNI cabang Veteran Kota Padang, (2) Pengaruh kedekatan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BNI cabang Veteran Kota Padang, (3) Pengaruh hubungan timbal balik terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BNI cabang Veteran Kota Padang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BNI yang menabung di Bank BNI cabang Veteran Kota Padang yang berumur 15 sampai > 46 tahun, ukuran dapat dihitung dengan formula *Slovin* yang dipilih sebanyak 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *Accidental sampling*. Pengujian instrument dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data menggunakan uji analisis regresi berganda serta uji hipotesis Uji F dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Kepercayaan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BNI cabang Veteran Kota Padang. 2) Kedekatan memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BNI cabang Veteran Kota Padang. 3) Hubungan timbal balik memberikan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah tabungan Bank BNI cabang Veteran Kota Padang.