

ABSTRAK

Pengaruh Rintangan Beralih Dan Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Danamon Cabang Padang

Oleh : Septiani Rizki/2012

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) sejauhmana pengaruh rintangan beralih terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Padang, (2) sejauhmana pengaruh penanganan keluhan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian kausal yang dilaksanakan dari bulan November 2011. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 17.751 orang hingga bulan Oktober 2011, namun karena kerahasiaan dan perlindungan nasabah, maka pihak Bank Danamon tidak dapat memberikan data pelanggan secara lengkap. Oleh sebab itu, jumlah populasi dianggap tidak diketahui. Sampel diambil dengan menggunakan, *accidental sampling*. Pengujian instrument dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan uji homogenitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Rintangan beralih memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Padang. 2) Penanganan Keluhan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Padang. Hasil analisis menunjukkan bahwa rintangan beralih dan penanganan keluhan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Danamon Cabang Padang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disarankan agar Bank Danamon Cabang Padang meningkatkan dan mempertahankan rintangan yang beralih yang terdapat pada Bank Danamon dan penanganan keluhan yang lebih maksimal agar nasabah tetap loyal dan tidak berpaling ke bank yang lain.