

**PENGARUH CITRA MEREK, KEPUASAN, KEPERCAYAAN DAN  
KOMITMEN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK TABUNGAN  
PENSUNAN NASIONAL (BTPN) SEMARANG (Studi Pada BTPN  
Pedurungan Semarang)**

**ZULIA PRASTIWI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211200901800@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRAK**

Loyalitas nasabah merupakan kesediaan nasabah untuk menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang. Loyalitas merupakan kesetiaan nasabah terhadap suatu produk atau merek tertentu. Loyalitas nasabah akan berlanjut hanya sepanjang nasabah merasakan bahwa ia menerima nilai yang lebih baik dibandingkan dengan yang diperoleh dari penyedia jasa lain. Banyak faktor dapat mempengaruhi loyalitas nasabah, yaitu citra merek, kepuasan, kepercayaan dan komitmen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh citra merek, kepuasan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah kredit Bank BTPN KCP Pedurungan, Jl. Majapahit No. 234, Semarang hingga Desember 2014 yang berjumlah 2.168 nasabah. Sampel yang diambil sebanyak 100 nasabah. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dan Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa : 1) Citra merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. 2). Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. 3). Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. 4). Komitmen berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah

Kata Kunci : Citra Merek, Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen dan Loyalitas Nasabah

**THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE, SATISFACTION,  
TRUSTWORTHINESS AND COMMITMENT ON CUSTOMER LOYALTY  
OF BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL (BTPN) SEMARANG  
(Study In BTPN Pedurungan Semarang)**

**ZULIA PRASTIWI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : 211200901800@mhs.dinus.ac.id*

**ABSTRACT**

Customer loyalty is the willingness of customers to use the company`s products in the long term. Loyalty is a customer loyalty to a particular brand or product. Customer loyalty will continue only to the extent of the customer feel that he received a better value than that obtained from other service providers. Many factors can affect customer loyalty, such as brand image, satisfaction, trustworthiness and commitment. The purpose of this study is to analyze the influence of brand image, satisfaction, trustworthiness and commitment on customer loyalty. Population in this study is credits customers of Bank BTPN Branch Office Pedurungan, Jl . Majapahit No. 234, Semarang until December 2014, amounting to 2.168 customers. Samples taken as many as 100 customers. The methods of data collection are using questionnaires and analysis technique used is multiple regression. The results show that : 1 ) Brand image has a positive and significant influence on customer loyalty. 2 ) Customer satisfaction has a positive and significant influence on customer loyalty. 3 ) Trust worthiness has a positive and significant influence on customer loyalty. 4 ) Commitment has a positive and significant influence on customer loyalty

Keyword : Brand Image, Satisfaction, Trustworthiness and Commitment, Customer Loyalty