

**ANALISIS PENGARUH KOMITMEN PELANGGAN, KEPERCAYAAN
DAN KEPUASAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (BNI) KANTOR WILAYAH
SEMARANG.**

SHILVIA WAHYU PAMUJI

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

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

Email : 211200901825@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) yang dulunya dikenal dengan nama Bank Negara Indonesia merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia yang juga merupakan salah satu bank besar di Indonesia. Populasi adalah seluruh nasabah tabungan PT Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang Periode tahun 2014 yang jumlahnya tidak diketahui. sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah nasabah tabungan di PT Bank Negara Indonesia Kantor Wilayah Semarang. Peneliti menggunakan sampel 96 karena angka paling mendekati dari 96,04 adalah 96, sehingga peneliti menggunakan sampel 96 sebagai sampel penelitian. Alat Analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang berarti antara komitmen pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila komitmen pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepercayaan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat. Terdapat pengaruh yang berarti antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, artinya apabila kepuasan pelanggan meningkat maka loyalitas pelanggan akan meningkat.

Kata Kunci : Komitmen Pelanggan, Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah

**ANALYSIS OF THE EFFECT OF CUSTOMER COMMITMENT, TRUST
AND CUSTOMER SATISFACTION ON CUSTOMER LOYALTY OF
BANK NEGARA INDONESIA (BNI) SEMARANG REGIONAL OFFICE.**

SHILVIA WAHYU PAMUJI

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

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

Email : 211200901825@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) which was formerly known as Bank Negara Indonesia is the first bank established and owned by the Government of Indonesia, which also is one of the major banks in Indonesia. The population is all savings customers of PT Bank Negara Indonesia Semarang Regional Office Period 2014 whose number is not known. samples taken in this study is saving clients in PT Bank Negara Indonesia Semarang Regional Office. Researchers used a sample of 96 because of the approaching figure of 96.04 is 96, so the researchers used a sample of 96 as a sample. Tool using multiple linear regression analysis. The results showed that there is a significant effect between customer commitment on customer loyalty, increase customer commitment means if it will increase customer loyalty. There is a significant effect between customer trust on customer loyalty, increase customer trust means if it will increase customer loyalty. There is a significant impact of customer satisfaction on customer loyalty, increase customer satisfaction means if it will increase customer loyalty.

Keyword : Customer Commitment, Trust, Customer Satisfaction and Customer Loyalty