

## **PENGARUH CUSTOMER DELIGHT TERHADAP CUSTOMER LOYALTY PADA BANK BRI SYARIAH DI KOTA SEMARANG**

**M. MABRUR ANSORI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

*Email : 211201002031@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRAK**

Tingkatan yang lebih tinggi dari kepuasan konsumen adalah customer delight. Adapun dimensi dari customer delight meliputi justice, esteem, dan finishing touch. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti seberapa besar pengaruh variabel justice, esteem, dan finishing touch terhadap Customer Loyalty baik secara parsial dan secara simultan. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah BRI Syariah di kota Semarang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik purposive sampling dengan pengambilan jumlah sampel berdasarkan rumus Rao Purba. pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala Likert dan Analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS versi 19. Hasil penelitian dengan menggunakan uji F menunjukkan bahwa variabel delight mempunyai pengaruh signifikan terhadap customer loyalty. Secara parsial dengan uji t disimpulkan bahwa secara parsial variabel justice, dan finishing touch yang berpengaruh secara signifikan terhadap customer loyalty. finishing touch memiliki dampak yang paling dominan terhadap customer loyalty dibandingkan dengan lainnya. sedangkan variabel Esteem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap customer loyalty.

Kata Kunci : Kata Kunci : Customer delight, Customer loyalty

## **The Effect of Customer Delight on Customer loyalty in the Bank BRI Syariah in Semarang**

**M. MABRUR ANSORI**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

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

*Email : 211201002031@mhs.dinus.ac.id*

### **ABSTRACT**

Higher levels of customer satisfaction is customer delight . The dimensions of customer delight include justice , esteem , and the finishing touch. This study aims to examine how much of the effect of variable justice, esteem, dan finishing touch to the Customer Loyalty in partial and simultaneously. The population in this study were all customers of BRI Syariah in the Semarang city . Sampling technique in the study using purposive sampling with sample size is based on a formula taking Rao Purba. data collection using a questionnaire with Likert scale and analysis used is multiple linear regression using SPSS version 19. Results of studies using the F test shows that the variables delight has a significant influence on customer loyalty. Partially by t test concluded that in partial justice, and the finishing touch that significantly affect to customer loyalty. finishing touch have a the most dominant impact to customer loyalty compared to other domains. while the Esteem does not significantly affect to customer loyalty.

Keyword : Key words: customer delight, customer loyalty