

Toyyibul Imam 10.311.026, **Analisis Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Study pada PT Bank BCA Syariah Unit Layanan Syariah Gresik)**, Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Gresik, Maret 2014.

### **Abstraksi**

Penelitian ini bertujuan : 1) untuk mengetahui variabel relationship marketing yang terdiri dari kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan dan kepuasan yang berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah.2) untuk mengetahui variabel relationship marketing yang terdiri dari kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan dan kepuasan yang berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini menggunakan enam hipotesis yang akan diuji dengan menggunakan regresi linear berganda. Responden yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari nasabah Bank BCA Syariah yang terdiri dari 80 responden. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan teknik *sampling incidental*. Hasil dari pengolahan data SPSS versi 15. Hasil penelitian uji t memperlihatkan bahwa  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  yaitu  $-0,441 < 1,993$ , maka kepercayaan tidak berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $3,821 > 1,993$ , Hal ini menunjukkan bahwa komitmen berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $3,821 > 1,993$ , maka komunikasi berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,669 > 1,993$ , maka ikatan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  yaitu  $2,691 > 1,993$ , maka kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah. Hasil penelitian uji F memperlihatkan bahwa  $F \text{ hitung} 25,155 > F \text{ tabel} 2,33$  dan nilai signifikansi F yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), maka kepercayaan, komitmen, komunikasi, ikatan dan kepuasan berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah.

Kata kunci: Relationship Marketing dan Loyalitas Nasabah