PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPERCAYAAN

DAN KEPUASAN SERTA DAMPAKNYA PADA LOYALITAS NASABAH PT BANK BRI

KANTOR UNIT BERBAH

Oleh:

Widya Kusuma Wardhani

NPM. 241120035

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengangkat permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh

customer relationship marketing terhadap kepercayaan dan kepuasaan serta dampaknya pada

loyalitas nasabah PT Bank BRI Kantor Unit Berbah.

Metode penelitian yang dipakai mennggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner.

Jumlah populasi sampel dalam penilitan ini adalah 100 responden. Metode analisis yang

digunakan adalah menggunakan metode analisis deskiptif dan metode analisis jalur.

Hasil penelitian ini membuktikan meningkatkan loyalitas, perusahaan harus mampu menciptakan

kepuasan dan kepercayaan nasabah. Kepuasaaan dan kepercayaan dapat dilakukan dengan

meningatkan customer relationship marketing.