

**PENGARUH *CONVENIENCE* DAN CITRA BANK TERHADAP
LOYALITAS DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA BANK BNCTL
DILI TIMOR-LESTE**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *convenience* dan citra bank terhadap loyalitas nasabah melalui variabel intervening kepuasan nasabah pada bank BNCTL, Dili Timor-Leste. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan/nasabah bank BNCTL (*Banco Nacional do Comercio de Timor-Leste*) Dili. Jumlah sampel penelitian sebanyak 120 responden yaitu nasabah yang menggunakan produk Bank minimal 2 kali melakukan transaksi ulang pada bank (BNCTL) Dili Timor-Leste. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dengan instrumen penelitian berupa kuesioner. Analisis data penelitian meliputi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif menggunakan pendekatan *Structural Equation Model (SEM)*, dengan menggunakan bantuan software PLS (*Partial Least Square*). Kesimpulan penelitian ini adalah : 1) *Convenience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNCTL Dili Timor Leste. Hal ini dapat diartikan jika *Convenience* meningkat, maka Loyalitas nasabah pada bank BNCTL Dili Timor-Leste ini akan mengalami peningkatan; 2) Citra Bank berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNCTL Dili Timor Leste. Hal ini menunjukkan bahwa citra bank yang baik akan menciptakan Loyalitas Nasabah yang baik dan meningkat; 3) Kepuasan nasabah mampu memediasi pengaruh *convenience* terhadap loyalitas nasabah pada Bank BNCTL Dili Timor Leste. Hal ini berarti nasabah yang merasa puas akan terus menggunakan produk/jasa bank dan setia untuk bertransaksi ulang, dengan adanya kepuasan nasabah, maka Loyalitas nasabah bank BNCTL akan meningkat; dan 4) Kepuasan Nasabah mampu memediasi Pengaruh Citra Bank terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank BNCTL Dili Timor-Leste. Hal ini dapat diartikan, bahwa jika Citra Bank yang baik akan mampu menciptakan Loyalitas Nasabah yang baik dan dapat mereferensikannya kepada orang lain.

Kata Kunci : *Convenience*, Citra bank, Kepuasan, Loyalitas Nasabah.

THE EFFECT OF CONVENIENCE AND IMAGE OF BANK ON
LOYALTY WITH CUSTOMER SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLES IN *BNCTL BANK*
DILI TIMOR-LESTE

ABSTRACT

This research aims to know and analyze the influence of convenience and image of bank to customer loyalty through intervening variable of customer satisfaction at BNCTL bank, Dili Timor-Leste. The population in this study were all BNCTL customers / bank customers (*Banco National do Comersio de Timor-Leste*) Dili. The number of research samples is 120 responder which is customer using Bank product at least 2 times do transaction again at bank (*BNCTL*) Dili Timor-Leste. The sampling technique used in this research is accidental sampling, which is the sample determination technique by chance, ie anyone who happens to meet with the researcher can be used as a sample, when viewed by the person who happened to meet it is suitable as data source. Sources of data in this study is the primary data with research instruments in the form of questionnaires. Analysis of research data include descriptive analysis and quantitative analysis using Structural Equation Model (SEM) approach, using the help of software PLS (Partial Least Square). The conclusions of this research are: 1) Convenience has positive and significant effect on customer loyalty in *BNCTL Bank Dili Timor Leste*. This can be interpreted if Convenience increases, then Customer loyalty to BNCTL bank of Dili Timor-Leste will increase; 2) image Bank has a positive and significant impact on Customer Loyalty at *Bank BNCTL Dili Timor Leste*. This suggests that a good image bank will create a good and improved Customer Loyalty; 3) Customer satisfaction is able to mediate the influence of convenience on customer loyalty to *BNCTL Bank Dili Timor Leste*. This means satisfied customers will continue to use the products / services of the bank and loyal to re-transact, with customer satisfaction, the loyalty of BNCTL bank customers will increase; and 4) Customer Satisfaction is able to mediate the Influence of Image Bank on Customer Loyalty to *BNCTL Bank Dili Timor-Leste*. This can be interpreted, that if a good Image Bank will be able to create a good Customer Loyalty and can referention to others.

Keywords: Convenience, Bank image, Satisfaction, Customer Loyalty.