

**PENGARUH KOMITMEN BANK, KOMUNIKASI BANK, DAN
PENANGANAN KELUHAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH YANG
DIMEDIASI OLEH KEPERCAYAAN**

Survei Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro

Yogyakarta

Cintia Elisabeth Girsang

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta

e-mail : cintiagirsang@gmail.com

Pembimbing I : Dr. Wisnalmawati, MM

Pembimbing II : Surpiko Hapsoro Darpito, SE, M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Komitmen Bank, Komunikasi Bank, dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah yang dimediasi oleh Kepercayaan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas yaitu komitmen bank, komunikasi bank, dan penanganan keluhan, variabel terikat yaitu loyalitas nasabah, serta variabel mediasi yaitu kepercayaan. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen bank, komunikasi bank, dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, Komitmen bank, komunikasi bank, dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, serta komitmen bank, komunikasi bank, dan penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan pada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Cik Ditiro.

Kata Kunci : Komitmen Bank, Komunikasi Bank, Penanganan Keluhan, Loyalitas Nasabah, Kepercayaan.