

ABSTRAKSI

Nur Habibi, nomor mahasiswa 152070024, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen Terhadap Loyalitas (Studi Pada Nasabah Tabungan Bank BPD DIY Cabang Pembantu Condongcatu), pembimbing Susanta dan Rosalia Dwi Fatma tj.

Tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui Apakah kepuasan, kepercayaan dan komitmen secara simultan dan parsial mempengaruhi loyalitas nasabah tabungan pada bank BPD DIY. Jenis penelitian eksplanatori dengan kuisioner sebagai alat pengumpul data. Adapun populasi yang diteliti nasabah tabungan bank BPD DIY cabang pembantu condongcatu yang telah menabung satu tahun atau lebih. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan *Sampling* yang digunakan adalah *Sampling Purposif* yaitu Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Deskriptif, Analisis Regresi Linear Berganda, dan Analisis Multivariate.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan peningkatan pada kepuasan, kepercayaan, komitmen, dan loyalitas. Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda nilai konstanta (y) adalah 0,327. Maka jika tidak ada variabel Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen yang mempengaruhi Loyalitas, maka nilai loyalitas pelanggan akan sebesar 0,327 satuan. Sedangkan hasil dari analisis multivariate hasil analisis uji F dan uji t maka hipotesis pertama dan kedua yang menyatakan Kepuasan, Kepercayaan, dan Komitmen secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas adalah Terbukti. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menunjukkan besarnya koefisien determinasi ($Adj.R^2$) = 0,501 yang menunjukkan variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel tidak bebas sebesar 50,1% sisanya sebesar 49,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, ada pengaruh yang positif antara kepuasan, kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas nasabah tabungan. Terdapat satu variabel yang memiliki nilai koefisien regresi terbesar yaitu komitmen, sehingga disarankan pihak bank BPD DIY untuk lebih proaktif dalam menjalin hubungan agar nasabah merasa terjamin baik dari segi keamanan, kemudahan, dan kecepatan serta ketepatan. Kepuasan dan kepercayaan juga dapat menjadi perhatian karena kepuasan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap loyalitas.