

Customer relationship management dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah bank: studi pada bank muamalat indonesia

M. Nur Rianto Al Arif, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20462930&lokasi=lokal>

Abstrak

Customer Relationship Management dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Bank : Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia. Tujuan dari penelitian ialah menganalisis pengaruh Customer Relationship Management (crm) terhadap loyalitas nasabah. Pengumpulan data melalui data primer dan sekunder Penarikan contoh dilakukan dengan teknik sampling aksidental, dengan jumlah responden 100 orang. Metode analisis yang digunakan ialah regresi linear berganda Variabel CRM yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah identify, acquire, retain, develop dan pemasaranyang berkelanjutan. Danhasil uji regresi linear berganda, variabel CRM (X) berpengaruh secara simultan terhadap peubah loyalitas nasabah Sedangkan secara parsial hanya tiga variabel yang berpengaruh nyata, yaitu aktivitas acquire, retain dan pemasaran yang berkelanjutan Hal lainnya ditemukan bahwa variabel acquire memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Slipi, karena nilai koefisien regresinya paling besar.