

ABSTRAK

Taufik Nur Hidayat, 2013 : Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bangkalan, Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Trunojoyo Madura Bangkalan. Pembimbing : Pribanus Wantara, Fathor AS.

Penelitian ini berjudul “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Bangkalan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara bersama-sama pengaruh nilai pelanggan yang meliputi Proses, Orang, Produk, Dukungan terhadap loyalitas nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Bangkalan dan untuk mengetahui secara parsial pengaruh nilai pelanggan yang meliputi Proses, Orang, Produk, Dukungan terhadap loyalitas nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Bangkalan. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling*. Dengan populasi sasaran adalah nasabah tabungan PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Bangkalan yang berdomisili/warga bangkalan dan berumur diatas 17 tahun. Sampel yang diambil sebanyak 50 orang dengan cara penarikan jumlah sampel berdasarkan rumus untuk jumlah populasi yang tidak di ketahui. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Variabel yang diukur menggunakan skala likert. Pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS dan pengujian hipotesis dengan analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa variabel nilai proses, nilai orang, nilai produk, nilai dukungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pengujian secara determinan (R^2) variabel independen yaitu nilai proses, nilai orang, nilai produk dan nilai dukungan mampu menjelaskan terhadap variabel terikatnya yaitu loyalitas nasabah sebesar 62,7% dan sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : *Customer Value* (Nilai Pelanggan), Nilai Proses, Nilai Orang, Nilai Produk, Nilai Dukungan, Loyalitas Nasabah.