

**PENGARUH *INTERNAL MARKETING*
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN, KEPUASAN KERJA
DAN LOYALITAS PEGAWAI FRONTLINER PADA
PT BANK NEGARA INDONESIA PERSERO (TBK) WILAYAH PADANG**

TESIS



Disusun Oleh:

FINEKE MERGERESA

14205022026

Pembimbing:

DR Syafrizal, S.E, M.E

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

**PENGARUH *INTERNAL MARKETING*
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN, KEPUASAN KERJA
DAN LOYALITAS PEGAWAI FRONTLINER PADA
PT BANK NEGARA INDONESIA PERSERO (TBK) WILAYAH PADANG**

TESIS

**Disusun dan diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai
derajat Sarjana Strata-2 Pada Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Andalas**



Disusun Oleh:
FINEKE MERGERESA
14205022026

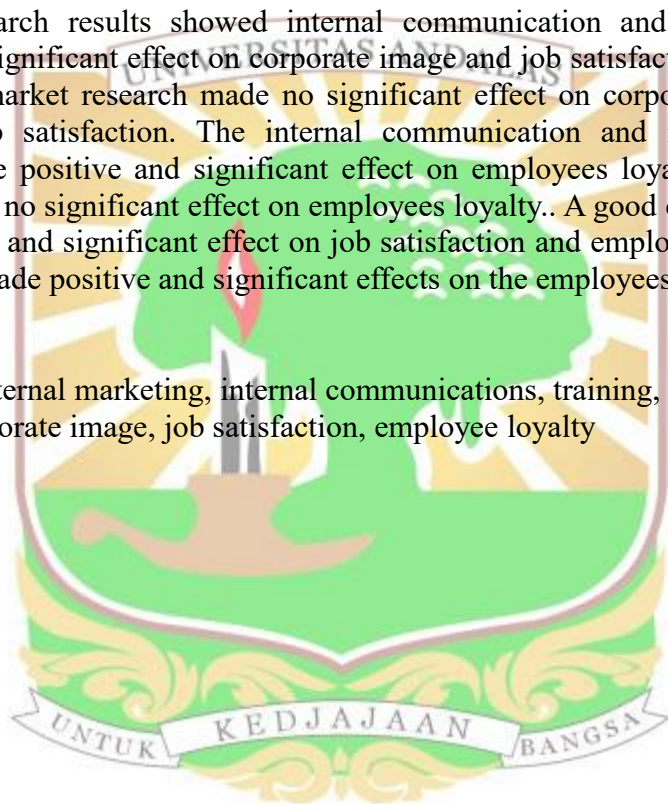
**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2017**

ABSTRACT

This study is aimed at evaluating the effect of internal marketing (internal communication, training and internal market research) on corporate image, job satisfaction and employee loyalty of front-liners at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Padang. This research is quantitative and explanative, data were collected by using online survey with convenience sampling and involved 152 respondents. The research instrument was adopted from the previous study, and data were processed by using Structural Equation Modeling (SEM) with Smart PLS 4.2 software.

The research results showed internal communication and training made positive and significant effect on corporate image and job satisfaction, meanwhile the internal market research made no significant effect on corporate image and employee job satisfaction. The internal communication and internal market research made positive and significant effect on employees loyalty. Meanwhile training made no significant effect on employees loyalty.. A good corporate image made positive and significant effect on job satisfaction and employee loyalty. Job satisfaction made positive and significant effects on the employees loyalty

Keywords: Internal marketing, internal communications, training, internal market research, corporate image, job satisfaction, employee loyalty



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *internal marketing* (komunikasi internal, pelatihan dan riset pasar internal) terhadap citra perusahaan, kepuasan kerja dan loyalitas pegawai frontliner pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Padang. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dan eksplanatif, melakukan online survey terhadap pegawai frontliner PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Padang. Dengan menggunakan teknik *convenience sampling*, diperoleh sebanyak 152 responden. Instrumen penelitian ini diadaptasi/diadopsi dari penelitian terdahulu. Data penelitian dianalisis dengan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan bantuan software Smart PLS 4.2

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi Komunikasi Internal dan Pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Kerja, sementara dimensi Riset Pasar Internal tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra Perusahaan dan Kepuasan Kerja. Dimensi Komunikasi Internal dan Riset Pasar Internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pegawai, sementara dimensi Pelatihan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pegawai. Citra Perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan Loyalitas. Terakhir, Kepuasan Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas.

Kata kunci : *Internal marketing*, komunikasi internal, pelatihan, riset pasar internal, citra perusahaan, kepuasan kerja, loyalitas pegawai

