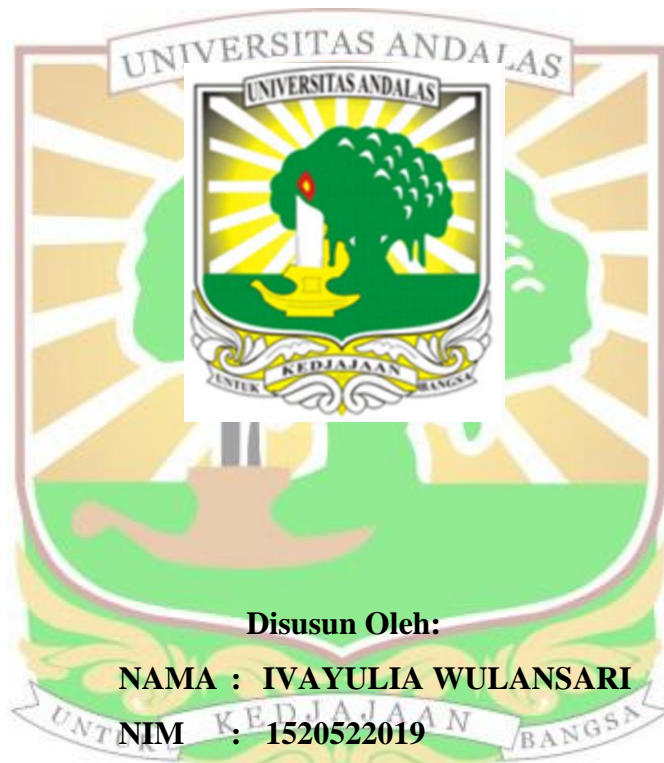


**PENGARUH COSE DAN RELATIONSHIP BENEFIT TERHADAP
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PRIORITAS BANK
TABUNGAN NEGARA CABANG PADANG**

THESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister Manajemen
Pada Program Studi Magister manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Disusun Oleh:

NAMA : IVAYULIA WULANSARI

NIM : 1520522019

Nama Pembimbing : Dr. Syafrizal, SE, ME

PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2017

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Pengaruh *Customer Orientation of Service Employee* (COSE) terhadap kepuasan nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang, 2) Pengaruh *Relationship Benefit* terhadap kepuasan nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang, dan 3) Pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang.

Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif, sedangkan metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Tipe penyelidikan adalah tipe kausalitas dan cakupan waktu bersifat cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah prioritas pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang. Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, ukuran sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 165 responden. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis jalur (*path analysis*).

Hasil penelitian menunjukkan *Customer Orientation of Service Employee* (COSE) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang. *Relationship Benefit* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang. Kepuasan nasabah berpengaruh secara positif terhadap terhadap loyalitas nasabah prioritas PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk cabang Padang.

Kata kunci: *Customer Orientation of Service Employee, Relationship Benefit, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan*

