

**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETERIKATAN
NASABAH
PADA BANK UMUM NASIOANAL
(BCA, BRI, MANDIRI, BANK BNI, CIMB NIAGA)
DI KOTA PADANG**

DISERTASI



**Nama pembimbing 1 : Prof.Dr.Sofyardi,SE.,MA
Nama Pembimbing 2 :Prof.Dr.Ir,Rahmat Syahni Z.,Ms.Msc.
Nama Pembimbing 3 : Dr. Syafrizal,SE.,ME**

**PROGRAM DOKTOR ILMU EKONOMI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kinerja pelayanan, kereliasian nasabah, kepuasan nasabah terhadap keterikatan nasabah Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang. Dalam penelitian ini yang dijadikan objek analisis adalah lima Bank Umum Nasional di Kota Padang yaitu BRI, MANDIRI, BCA, BNI dan CIMB Niaga. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 330 orang Model persamaan struktur (*SEM*) dengan pendekatan Parstial leasth square(*PLS*) menggunakan metode Purposive Sampling. Metode analisis. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *Servqual* terhadap kepuasan nasabah. terdapat pengaruh yang signifikan *CRM* terhadap kepuasan nasabah, terdapat pengaruh yang signifikan kinerja pelayanan terhadap keterikatan nasabah, Terdapat pengaruh yang signifikan antara *CRM* terhadap keterikatan nasabah, Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan nasabah terhadap keterikatan nasabah Lima Bank Umum Nasional di Kota Padang. Kepuasan nasabah terbukti memediasi pengaruh kinerja pelayanan dan *CRM* terhadap keterikatan nasabah.

Kata Kunci : *Servqual, CRM, Kepuasan Nasabah, Keterikatan Nasabah, Mediasi*

