

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik terhadap loyalitas pelangga bank BCA di Surabaya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah 130 nasabah bank BCA di Surabaya yang sudah menjadi nasabah selama 2 tahun dan memiliki pendidikan terakhir SMA dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan adalah model regresi linier berganda, uji F, uji *t-value* dengan program *windows SPSS 16.0*.

Dari hasil pengolahan data dan pengambilan hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 variabel yang memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, yakni kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik. Dimana besar nilai pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan ialah sebesar 0,232, pengaruh komitmen terhadap loyalitas pelanggan ialah sebesar 0,171, untuk variabel komunikasi besar nilai pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,291, dan untuk penanganan konflik terhadap loyalitas pelanggan besar nilai pengaruhnya ialah sebesar 0,264. Berdasarkan hasil koefisien determinasi besarnya variasi variabel kepercayaan, komitmen, komunikasi, penanganan konflik secara bersama-sama mapu menjelaskan variasi variabel loyalitas pelanggan sebesar 73,3%, sedangkan 26,7% dijelaskan variabel-variabel atau faktor lain diluar model yang tidak tercermati.

Kata kunci : Komunikasi, Penanganan Konflik, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the influence trust, commitment, communications conflict handling the customer loyalty BCA Bank in Surabaya.

The data used in this study is primary data obtained from the distribution of questionnaires. Respondents of the study were 130 BCA bank customers in Surabaya self that have become customer for 2 years and have a high school education with the last non-probability sampling technique of sampling. Data processing method used is multiple linear regression models, the F test and t-test values with the windows program SPSS 16.0.

From the results of the data processing and hypothesis testing can be concluded that there are 4 variables that have significant impact on customer loyalty variables that trust, commitment, communications and conflict handling. The value of the affect trust on customer loyalty is 0,232, the affect of commitment on customer loyalty is 0,171, value for communications variables affect on customer loyalty is 0,291, and last value for conflict handling variables affect on customer loyalty is 0,264. Based on the coefficient of determination of the amount of variation in the variables trust, commitment, communications, conflict handling is jointly able to explain the variation in the variables of customer loyalty at 73,3%, while 26,7% described variables or other factors outside the model does not studied.

Keywords : Communication, Conflict Handling, Customer Loyalty