

PENGARUH *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
COMMITMENT DAN *CUSTOMER INTIMACY* PADA NASABAH BANK
PANIN SYARIAH SURABAYA

Anata Dogras Sekeon
Manajemen Layanan dan Pariwisata
Pembimbing:
Siti Rahayu, S.E., M.M.
Fitri Novika Widjaja S.Si., M.MT

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengaruh Trust terhadap Customer Loyalty pada Nasabah Bank Panin Syariah. Jenis Penelitian yang digunakan basic research menggunakan 4 dimensi: 1)*Trust*, 2)*Service Quality*, 3)*Commitment*, 4)*Customer Intimacy*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 180 responden, dan untuk menjawab masalah penelitian maka metode pengolahan data yang digunakan adalah Partial Least Square (PLS).

Penelitian ini mendapat temuan bahwa berdasarkan pada jenis kelamin jumlah responden sama banyak dari jumlah responden wanita maupun pria. Berdasarkan distribusi frekuensi usia dengan jumlah terbanyak 18-25 tahun dengan pekerjaan / profesi mahasiswa menjadi nasabah Bank Panin Syariah Minimal 1 Tahun.

Kata Kunci: Trust, Service Quality, Commitment, Customer Intimacy, Bank Panin Syariah

PENGARUH *TRUST* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* MELALUI
COMMITMENT DAN *CUSTOMER INTIMACY* PADA NASABAH BANK
PANIN SYARIAH SURABAYA

Anata Dogras Sekeon
Manajemen Layanan dan Pariwisata
Pembimbing:
Siti Rahayu, S.E., M.M.
Fitri Novika Widjaja S.Si., M.MT.

ABSTRAC

This study aims to describe the influence of Trust on Customer Loyalty on Bank Panin Syariah Customers. The type of research used is basic research using 4 dimensions: 1) Trust, 2) Service Quality 3) Commitment, 4) Customer Intimacy. The number of samples in this study were 180 respondents, and to answer the research problem the data processing method used was Partial Least Square (PLS).

This study found that based on gender the number of respondents was the same as the number of female and male respondents. Based on age frequency distribution with the most number of 18-25 years with occupation / profession of students becoming Panin Syariah Bank customers for at least 1 year.

Keywords: Trust, Service Quality, Commitment, Customer Intimacy, Bank Panin Syariah