

**PENGARUH STRATEGI DIFERENSIASI TERHADAP LOYALITAS NASABAH
(Studi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu
Kawali)**

Oleh

ALI SALIM
NIM. 3402150232

ABSTRAK

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi: 1) Bagaimana strategi diferensiasi yang dipakai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali?; 2) Bagaimana tingkat loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali?; dan 3) Bagaimana pengaruh strategi diferensiasi terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali?

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui strategi diferensiasi yang dipakai PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali; 2) Untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali; dan 3) Untuk mengetahui pengaruh strategi diferensiasi terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode survey. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data untuk menguji hipotesis yang diajukan dengan cara menggunakan analisis regresi linier sederhana, analisis koefisien korelasi *product moment*, koefisien determinasi, dan uji signifikansi (uji t).

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa: 1) Strategi diferensiasi yang ditetapkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali sudah tepat. Hal ini terlihat dari indikator diferensiasi personal yang tinggi dimana karyawan BRI KCP Kawali yang memiliki pengetahuan yang tinggi dalam melayani nasabah dan memiliki keramah tamahan dan sopan santun yang tinggi dalam melayani nasabah; 2) Loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali sudah tinggi. Hal ini terlihat dari indikator melakukan pemelian berulang yang teratur dimana nasabah BRI KCP Kawali sering menyimpan uang dan melakukan pinjaman di BRI KCP Kawali; dan 3) Strategi diferensiasi mempunyai pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Kawali. Artinya, apabila strategi diferensiasi yang ditetapkan sudah tepat maka loyalitas nasabah akan mengalami peningkatan, begitupun sebaliknya.

Kata Kunci: Strategi Diferensiasi dan Loyalitas Nasabah