

ABSTRAK

**PENGARUH KEAMANAN, KEPERCAYAAN DAN KETEPATAN WAKTU
TERHADAP LOYALITAS NASABAH**

Studi Kasus pada Nasabah Bank Papua Cabang Yogyakarta

Adelina Meokbun Samfan
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2019

Penelitian ini bertujuan (1) untuk mengetahui pengaruh Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Papua cabang Yogyakarta, (2) untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Papua cabang Yogyakarta, dan (3) untuk mengetahui pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Papua cabang Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Papua cabang Yogyakarta yaitu nasabah yang menggunakan jasa Bank Papua di kantor cabang Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan wawancara langsung bersama nasabah. Analisis data menggunakan analisis data secara deskriptif dan regresi linear berganda. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa (1) variabel keamanan, kepercayaan dan ketepatan waktu secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah Bank Papua cabang Yogyakarta, (2) variabel keamanan, kepercayaan, dan ketepatan waktu secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Keamanan, Kepercayaan, dan Ketepatan Waktu

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF SECURITY, TRUST AND TIMELINESS TOWARDS
CUSTOMER LOYALTY**

A Case Study on the Customers of Yogyakarta Branch of Bank Papua

Adelina Meokbun Samfan
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2019

The study aimed to (1) to determine the influence of Security towards Customer Loyalty, (2) to determine the influence of trust towards Customer Loyalty, and (3) to determine the influence of Timeliness towards Customer Loyalty in Yogyakarta Branch of Bank Papua. The research population was all customers of Yogyakarta Branch of Bank Papua, i.e. customers who used the services of Bank Papua in the Yogyakarta branch. Non Probability Sampling method was conducted to obtain as many as 100 respondents. The data collection techniques were questionnaire and face-to-face interview with customer. The data analysis used descriptive data analysis and multiple linear regression. The research, concluded that (1) security, trust, and timeliness simultaneously influence the customer loyalty, (2) Partially, security, trust, and timeliness did not influence customer loyalty of Yogyakarta Branch of Bank Papua.

Keywords: Security, Trust, and Timeliness

