

ABSTRAKSI

Tingkat persaingan dalam memperebutkan pelanggan sekarang ini begitu tinggi. Setiap bank akan menghadapi persaingan yang ketat dengan bank-bank lain. Hal utama yang perlu mendapat perhatian dari bank adalah bagaimana upaya perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dirancang untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra. Kemudian citra, kepuasan, keterbukaan komunikasi terhadap loyalitas nasabah. Obyek penelitian yang dipilih adalah para nasabah prioritas Bank BCA Semarang.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sample pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 114 responden. Metode pengumpulan data diperoleh melalui pembagian kuesioner kepada para responden. Hasil dari data survey selanjutnya diolah dengan SEM yang dijalankan dengan bantuan program AMOS 5.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil implikasi teoritis bahwa penelitian ini memberi justifikasi tambahan bagi beberapa anteseden yang mempengaruhi loyalitas secara positif, yaitu citra, kepuasan, dan keterbukaan komunikasi. Implikasi manajerial yang dapat diberikan adalah saran bagi para manajer untuk memberi perhatian lebih pada faktor keterbukaan komunikasi, karena hal ini merupakan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi loyalitas.

Kata kunci : orientasi pelanggan, citra, kepuasan, kepercayaan, loyalitas