

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis perilaku nasabah berdasarkan kinerja *Customer Relationship Management*. Obyek penelitian ini adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Semarang. Permasalahan penelitian merujuk pada fenomena bisnis PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Semarang. Oleh karenanya permasalahan penelitian ini adalah sebagai berikut : bagaimana membangun kepuasan nasabah, sehingga perilaku nasabah berdasarkan kinerja *Customer Relationship Management* dapat tercapai sesuai harapan. Tujuan penelitian dirumuskan untuk mencari jawaban atas alur kinerja *Customer Relationship Management*.

Permodelan yang dirumuskan pada penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman yang kritis dalam konsep dan pengukuran manajemen hubungan pelanggan. Peneliti memasukan unsur kompetensi sumber daya manusia, mutu pelayanan bank, teknologi perbankan, dan kepuasan nasabah sebagai anteseden dan memiliki konsekuensi yang signifikan terhadap kinerja *Customer Relationship Management*. Selain sebuah permodelan teoritis, penelitian ini telah merumuskan empat hipotesis. Metode purposif telah dipilih untuk memperoleh data yang dibutuhkan pada studi ini. Penelitian ini mempergunakan 110 responden dan keseluruhan responden adalah nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Semarang. Analisis data mempergunakan *Structural Equation Model* dengan program komputer Amos 4.01.

Hasil penelitian ini menunjukkan diantaranya bahwa kompetensi sumber daya manusia berdampak positif terhadap kepuasan nasabah. Mutu pelayanan bank juga berdampak secara positif terhadap kepuasan nasabah. Teknologi perbankan terhadap kepuasan nasabah adalah berdampak positif. Pengaruh kepuasan nasabah terhadap perilaku nasabah berdasarkan kinerja *Customer Relationship Management* adalah berakibat positif. Masukan bagi manajemen yang bisa diambil dari penelitian *customer relationship management* ini adalah pendekatan yang berkaitan dengan dimensi mutu pelayanan bank dapat membantu manajer meningkatkan kepuasan nasabah dan perilaku nasabah berbasis kinerja *Customer Relationship Management*.

Kata Kunci : *Kompetensi Sumber Daya Manusia, Mutu Pelayanan Bank, Teknologi Perbankan, Kepuasan Nasabah, dan Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja Customer Relationship Management.*