

## ABSTRAKSI

Dengan adanya deregulasi perbankan 27 Oktober 1988 mengenai penghapusan *barrier to entry di* Indonesia, globalisasi berdampak sernakin banyaknya perbankan yang tumbuh di Indonesia, hal ini menciptakan persaingan diantara perbankan semakin ketat. Undang Undang (UU) No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (PT) yang memuat tentang ketentuan yang mewajibkan perusahaan untuk menyisihkan sebagian labanya untuk program CSR (*Corporate Social Responsibility*) terutama perusahaan yang usahanya di bidang pengelolaan sumberdaya alam. PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk adalah perusahaan yang telah menjalankan kegiatan CSR melalui Program Kemitraan dan Bina Lingkungan. Berdasarkan data penyaluran dana PKBL dalam situs PKBL BUMN (7 Februari 2011), PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk juga merupakan salah satu perusahaan yang termasuk dalam lima perusahaan penyalur dana PKBL terbesar pada periode tahun 2011-2012.

Penelitian ini akan membahas tentang meningkatkan loyalitas mitrabinaan PKBL melalui efektifitas pelaksanaan program PKBL, kompetensi tenaga pelaksana PKBL, Trust dan kepuasan mitrabinaan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Responden yang digunakan sebanyak 126 responden yaitu populasi mitrabinaan yang telah mendapat fasilitas program PKBL BNI Cabang Pekalongan.

Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM) dari *software* AMOS 21. Hasil dari analisis SEM untuk model penuh telah memenuhi kriteria *Goodness of Fit – Full Model* yaitu chi square sebesar 171,961; probabilitas sebesar 0,300; CMIN/DF sebesar 1,055; GFI sebesar 0,873; TLI sebesar 0,990; CFI sebesar 0,991; RMSEA sebesar 0,022; Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model ini layak untuk digunakan.

Hasil uji terhadap keempat hipotesis membuktikan bahwa seluruhnya diterima. Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan secara signifikan yaitu efektifitas pelaksanaan program PKBL dan kompetensi tenaga pelaksana PKBL. Trust juga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas mitrabinaan.

**Kata Kunci : Efektifitas program PKBL, Kompetensi tenaga pelaksana PKBL, Trust, Kepuasan, Loyalitas Mitrabinaan.**