

## ABSTRAK

Penelitian ini sangat menarik untuk dilakukan mengingat BCA merupakan bank yang telah melakukan *Customer Engagement*. Dari data survai *Customer Engagement* di BCA Kantor Cabang Sultan Agung menunjukkan bahwa respon nasabah terhadap *Customer Engagement* mengalami penurunan demikian pula dengan *rational loyalty* nasabah yang juga menunjukkan adanya penurunan. Mengacu pada *existing problems* tersebut maka masalah yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah “*customer engagement* nasabah BCA di Pekalongan mengalami penurunan”.

Temuan tersebut mendorong penelitian ini mengembangkan sebuah model penelitian dengan empat variabel penelitian, yaitu kenyamanan lingkungan, kehandalan layanan, customer emotional bonding, dan customer engagement. Data-data mengenai variabel tersebut diperoleh melalui wawancara dengan menggunakan kuesioner. Hasil wawancara akan dianalisis dengan bantuan program *Structural Equation Modeling* (SEM).

Hasil pengujian SEM menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan dan kehandalan pelayanan secara statistik terbukti berpengaruh positif signifikan terhadap ikatan emosional pelanggan. Sedangkan keterlibatan pelanggan, secara statistik terbukti dapat dipengaruhi oleh kenyamanan lingkungan, kehandalan pelayanan, dan ikatan emosional pelanggan.

**Kata Kunci:** kenyamanan lingkungan, kehandalan layanan, customer emotional bonding, customer engagement