

RINGKASAN

Riki Masdiaansyah NPM. 088320168. "Analisis Pengaruh Team Kerja Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Bumiputera Medan". Skripsi 2012.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai-nilai pengaruh team kerja *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Bumiputera Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif yaitu mempunyai hubungan antara variabel yang diteliti dengan variabel yang lain. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Bumiputera Medan sebanyak 2182 orang. Sampel yang diambil 99 orang dengan taraf kesalahan 10% dari populasi yang dikatakan cukup *representatif*. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan menggunakan *Software SPSS for 17.00*.

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Nilai-nilai team kerja *frontliner* berpengaruh positif dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Bumiputera Medan dengan demikian hipotesis diterima. Variabel *commitment* yang paling besar pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah di PT. Bank Bumiputera Medan. Hal ini menunjukkan bahwa pihak perbankan akan dipandang oleh nasabah sebagai perwujudan dari rasa tanggung jawab.

Variabel *commitment* yang dimiliki oleh PT. Bank Bumiputera Medan perlu dipertahankan karena variable ini mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap loyalitas nasabah terutama pernyataan-pernyataan yang diberikan oleh karyawan selalu memuaskan setiap waktu.

Kata Kunci : Team Kerja *Frontliner*, Loyalitas Nasabah