

ABSTRAK

Shafira Apriliasari (2020510089), “Pengaruh Customer relationship management dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dengan minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif sebagai variabel intervening.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh CRM dan kualitas layanan mobile banking dengan minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif sebagai variabel intervening. Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research) dengan pendekatan kuantitatif. Populasi yang menjadi objek penelitian adalah karyawan pabrik PT. Kertas Energi Mulia dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang dicetak secara langsung.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan SmartPLS diperoleh kesimpulan: (1) Terdapat pengaruh tidak signifikan pada CRM terhadap kepuasan nasabah dengan hasil T statistic 0.301 dan nilai P-Value $0,763 > 0,05$. (2) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dengan hasil T statistic 3.65 dan nilai P-Value $0.000 < 0,05$. (3) Terdapat pengaruh tidak signifikan CRM terhadap minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif dengan hasil T statistic 0.599 dan nilai P-Value $0.549 > 0,05$. (4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan mobile banking terhadap minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif dengan hasil T statistic 6.689 dan P-Value $0.000 < 0,05$. (5) Terdapat pengaruh positif dan signifikan minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif terhadap kepuasan nasabah dengan hasil T statistic 7.297 dan P-Value $0.00 < 0,05$ (6) Terdapat pengaruh tidak signifikan CRM secara tidak langsung mempengaruhi minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif melalui kepuasan nasabah dengan hasil T statistic 0.596 dan P-Value $0.552 > 0,05$ (7) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan mobile banking secara tidak langsung berpengaruh pada minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif melalui kepuasan nasabah dengan hasil T statistic 5.326 dan P-Value $0.000 < 0,05$. Sehingga dalam penelitian ini menghasilkan adanya pengaruh dari kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dan minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif, namun tidak berpengaruh antara customer relationship management terhadap kepuasan nasabah dan minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif. Rekomendasi untuk penelitian ini diharapkan nantinya bank dapat meningkatkan lagi kualitas customer relationship management dan layanan mobile banking yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah agar dapat meningkatkan minat serta kepuasan dari setiap nasabahnya.

Kata Kunci: Customer relationship management, kualitas layanan mobile banking, kepuasan nasabah, minat karyawan pabrik terkait produk pembiayaan konsumtif.