

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *RELATIONSHIP MARKETING* PADA PT.BPR PUTRA RIAU MANDIRI PEKABARU

HARISA DWI RAHAYU
NIM. 11371204192

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *relationship marketing* seperti *financial bond*, *structur bond* dan *social bond* baik secara parsial maupun secara simultan. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 94 orang. Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan secara parsial dan *simultan financial*, *structur* dan *social* memiliki pengaruh terhadap *relationship marketing* pada PT BPR Putra Riau mandiri Pekanbaru. Ikatan keuangan merupakan biaya yang dikeluarkan oleh seorang pelanggan pada saat mereka membeli produk atau jasa dari perusahaan. Ikatan *financial* yang diterima oleh konsumen dapat meningkatkan hubungan dengan penyedia layanan dalam membangun hubungan dengan penyedia pelayanan. Membangun hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan pelanggan melalui penyediaan ikatan struktural sehingga mempermudah pelanggan untuk bertransaksi dengan perusahaan. Ikatan *structural* memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi pelanggan. Pemberian manfaat sosial lebih menyentuh kebutuhan dan keinginan pelanggan secara lebih personal. Ikatan sosial digambarkan sejauh mana hubungan tertentu yang menghubungkan dan mempertahankan rasa emosional pembeli dan penjual. Ikatan ini terdiri dari banyak aspek seperti keakraban, persahabatan, dukungan sosial dan interaksi antar personal. Nilai F hitung (47,617) > F tabel (2,71) dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya *financial bond*, *structur bond* dan *social bond* memiliki pengaruh terhadap *relationship marketing* pada PT BPR Riau Mandiri Pekanbaru. Nilai R sebesar 0,783 atau 78,3% berarti *financial bond*, *structur bond* dan *social bond* memiliki hubungan terhadap *relationship marketing* pada PT BPR Putra Riau Mandiri Pekanbaru sebesar. Nilai R Square sebesar 0,613 atau 61,3%.

Kata Kunci : *Financial Bond*, *Structur Bond*, *Social Bond* dan *Relationship Marketing*