

## ABSTRAK

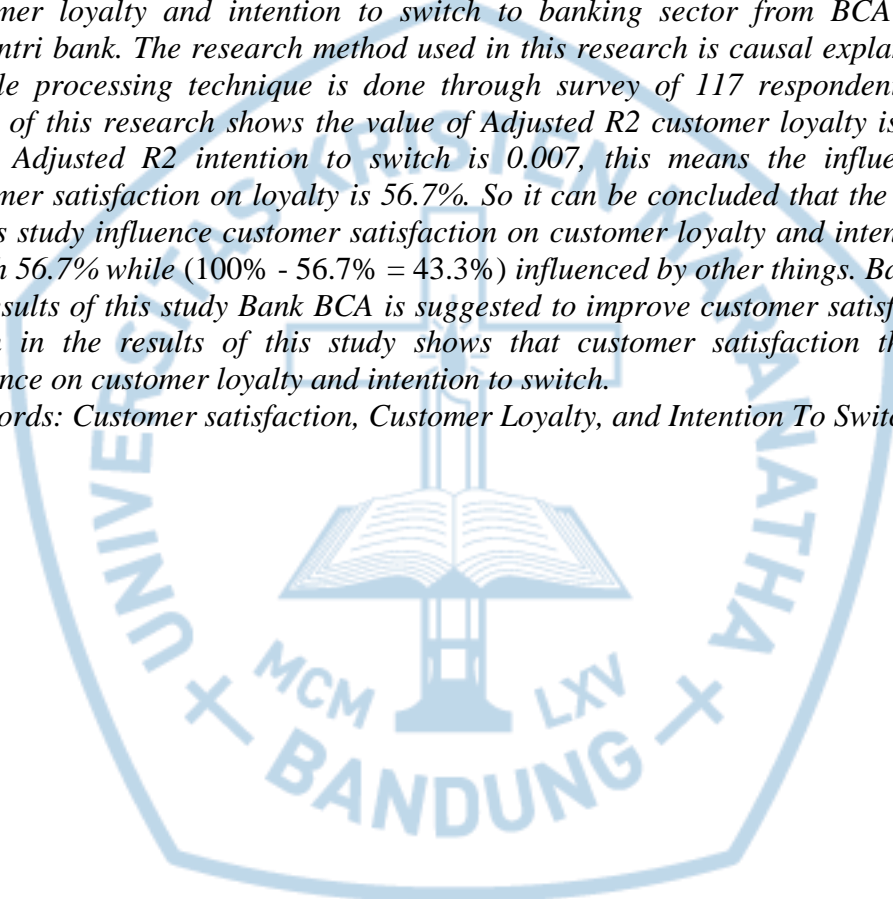
Di era globalisasi ini persaingan yang terdapat di pasar semakin luas. Tak terkecuali pada bidang jasa. Bank yang merupakan lembaga keuangan selalu memperhatikan kebutuhan dan tuntutan dari nasabahnya. Agar para nasabahnya setia maka para lembaga keuangan selalu menekankan pentingnya kepuasan pelanggan. Untuk dapat mencapai kepuasan pelanggan, lembaga keuangan harus dapat membangun dan memelihara hubungan dengan nasabahnya baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek dengan melalui berbagai keputusan dan permintaan nasabah yang dapat memotivasi mereka untuk terus menggunakan jasa dari bank tersebut. Oleh karena itu, studi penelitian ini ingin menguji pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan dan niat untuk beralih pada sektor perbankan dari bank BCA Surya Sumantri. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah causal explanatory. Teknik pengolahan sampel yang dilakukan yaitu melalui survey terhadap 117 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan nilai Adjusted R<sup>2</sup> loyalitas pelanggan adalah 0.567 sedangkan Adjusted R<sup>2</sup> niat untuk beralih adalah 0.007, hal ini berarti pengaruh dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas adalah 56.7%. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari hasil penelitian ini pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan dan niat untuk beralih sebesar 56.7% sedangkan (100% - 56.7% = 43.3%) dipengaruhi oleh hal-hal lain. Berdasar hasil penelitian ini Bank BCA disarankan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan terdapat pengaruh pada loyalitas pelanggan dan niat untuk beralih.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, Loyalitas pelanggan, dan Niat Untuk Beralih.

## ABSTRACT

*In this era of globalization competition in the market is increasingly widespread. No exception in the field of services. Banks that are financial institutions always pay attention to the needs and demands of its customers. In order for its loyal customers then the financial institutions always emphasize the importance of customer satisfaction. To be able to achieve customer satisfaction, financial institutions must be able to build and maintain relationships with their customers both in the long term and short term through the various customer needs and requests that can motivate them to continue to use the services of the bank. Therefore, this research study wants to test the effect of customer satisfaction on customer loyalty and intention to switch to banking sector from BCA Surya Sumantri bank. The research method used in this research is causal explanatory. Sample processing technique is done through survey of 117 respondents. The result of this research shows the value of Adjusted R2 customer loyalty is 0.567 while Adjusted R2 intention to switch is 0.007, this means the influence of customer satisfaction on loyalty is 56.7%. So it can be concluded that the results of this study influence customer satisfaction on customer loyalty and intention to switch 56.7% while (100% - 56.7% = 43.3%) influenced by other things. Based on the results of this study Bank BCA is suggested to improve customer satisfaction, which in the results of this study shows that customer satisfaction there is influence on customer loyalty and intention to switch.*

*Keywords: Customer satisfaction, Customer Loyalty, and Intention To Switch.*

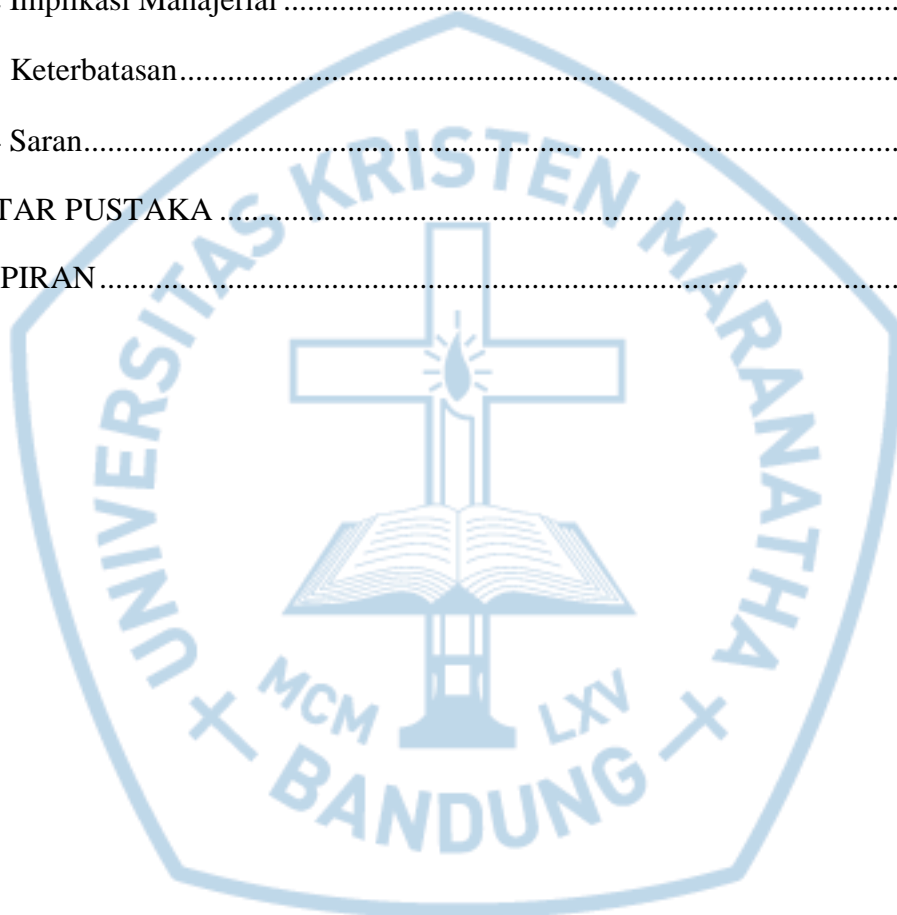


## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I Pendahuluan .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II Landasan teori .....	11
2.1 Kajian Pustaka.....	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.2 Loyalitas pelanggan .....	16
2.1.3 Niat Untuk Beralih .....	18
2.2 Pengembangan Hipotesis dan Hipotesa .....	19
2.3 Rerangka Teoritis .....	22
2.4 Rerangka Pemikiran .....	23
BAB III Metode penelitian .....	24
3.1 Jenis Penelitian.....	24

3.2 Populasi, Sampel, Metode Pengambilan Sampel, dan Ukuran Sampel .....	24
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Uji Instrumen .....	27
3.5.1 Uji Validitas.....	27
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV Hasil penelitian.....	32
4.1 Usia .....	32
4.2 Saya puas dengan respon staf dan layanan yang cepat yang disediakan oleh bank saya .....	32
4.3 Saya puas dengan saran jasa keuangan yang disediakan oleh bank saya. ...	33
4.4 Saya puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank saya. ...	33
4.5 Saya sering mengatakan hal-hal positif tentang bank saya kepada orang lain.....	34
4.6 Saya sarankan keluarga saya, teman dan kerabat untuk melakukan bisnis dengan bank saya. ....	35
4.7 Saya merekomendasikan bank saya untuk seseorang yang mencari nasihat keuangan. ....	35
4.8 Saya akan terus melakukan bisnis dengan bank saya. ....	36
4.9 Saya ingin beralih ke bank lain yang menawarkan layanan pelanggan yang lebih baik.....	36
4.10 Saya ingin beralih ke bank lain yang menawarkan keuntungan yang lebih baik.....	37
4.11 Saya ingin beralih ke bank lain yang menawarkan berbagai produk dan jasa.....	37
4.12 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	38

4.13 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.13.1.1 Uji Normalitas Loyalitas Pelanggan .....	43
4.13.1.2 Uji Normalitas Niat Beralih .....	45
4.14 Analisa Data.....	47
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>50</b>
5.1 Simpulan .....	50
5.2 Implikasi Manajerial .....	50
5.3 Keterbatasan.....	51
5.4 Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>54</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.....	22
Gambar 2.....	23



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	19
Tabel 3.1.....	25
Tabel 4.1 Usia .....	32
Tabel 4.2 Saya puas dengan respon staf dan layanan yang cepat yang disediakan oleh bank saya .....	32
Tabel 4.3 Saya puas dengan saran jasa keuangan yang disediakan oleh bank saya. ....	33
Tabel 4,4 Saya puas dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank saya. ....	33
Tabel 4.5 Saya sering mengatakan hal-hal positif tentang bank saya kepada orang lain.....	34
Tabel 4.6 Saya sarankan keluarga saya, teman dan kerabat untuk melakukan bisnis dengan bank saya.....	35
Tabel 4.7 Saya merekomendasikan bank saya untuk seseorang yang mencari nasihat keuangan.....	35
Tabel 4.8 Saya akan terus melakukan bisnis dengan bank saya.....	36
Tabel 4.9 Saya ingin beralih ke bank lain yang menawarkan layanan pelanggan yang lebih baik.....	36
Tabel 4.10 Saya ingin beralih ke bank lain yang menawarkan keuntungan yang lebih baik.....	37
Tabel 4.11 Saya ingin beralih ke bank lain yang menawarkan berbagai produk dan jasa.....	37
Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	38
Tabel 4.13 Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	39
Tabel 4.14 Uji Validitas Niat Beralih .....	39
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan .....	41
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Niat Beralih .....	41
Tabel 4.18 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	47
Tabel 4.19 Uji Kecukupan Data.....	47

Tabel 4.20 Uji Regresi Loyalitas Pelanggan.....	47
Tabel 4.21 Uji Regresi Niat Untuk Beralih.....	48
Tabel 4.22 Uji Signifikansi Simultan Loyalitas Pelanggan .....	48
Tabel 4.23 Uji Signifikansi Simultan Niat Untuk Beralih .....	48





## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 .....	43
Grafik 2 .....	44
Grafik 3 .....	45
Grafik 4 .....	46

