

**ANALISIS MODERASI HAMBATAN BERALIH PADA PENGARUH KEPUASAN
NASABAH TERHADAP RETENSI NASABAH
BANK BCA DI SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen



Oleh :

IKA SEPTIA ERTANTI
2008210440

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2012

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Ika Septia Ertanti
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 20 september 1990
NIM : 2008210440
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata 1
Kosentrasi : Manajemen Perbankan
Judul : Analisis Moderasi Hambatan Beralih Pada Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Retensi Nasabah Bank Bca Di Surabaya

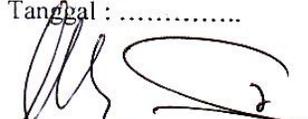
Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 21-3-2012



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

Ketua Program Studi S1 Manajemen,
Tanggal :



Mellyza Silvy, S.E.,M.Si

ANALISIS MODERASI HAMBATAN BERALIH PADA PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP RETENSI NASABAH BANK BCA DI SURABAYA

Ika Septia Ertanti
STIE Perbanas Surabaya
Email : ikaseptia69@yahoo.com
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

The title of this research is to “ influence of satisfaction and switching barriers as a moderating variable retention against a BCA Bank customers in Surabaya”. This study that analyzes the causal variables affect of customer satisfaction and switching barriers as a moderating variable retention of Bank BCA customers in Surabaya. Variable used is customer satisfaction (X1) and switching barriers customer (X2) the impact on customer retention. Where switching barriers and as a moderating variable that can strengthen or weaken the relationship between customer satisfaction and customer retention (Y). Sample design that is particularly non-probability sampling. Data analysis techniques used are descriptive and statistical analysis. To test the influence of each variable used Multiple Linear Regression Test and Regression Test Moderation. The results of the analysis in this study showed that customers satisfaction affects customer retention, while not affecting the switching barriers, found also that switching barriers, not moderate influence on the customer's customer satisfaction, customer retention.

Keywords: *Satisfaction, Switching Barriers, Customer Retention*

PENDAHULUAN

Mempertahankan nasabah bukanlah hal yang mudah karena harus mampu bersaing dengan kompetitor. Ketatnya persaingan perbankan membuat bank harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap nasabahnya dengan memberikan produk – produk terbaru dan memberikan hadiah yang mampu menarik nasabah. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Banyak bank yang melakukan riset tentang apa yang menjadi kebutuhan nasabah, mengukur kepuasan nasabah, dan membentuk unit penanganan komplain. Untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Program pelayanan terhadap nasabah yang harus diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lain.

Kepercayaan nasabah merupakan modal

utama dalam dunia perbankan. Karena prinsip utama dalam perbankan adalah kepercayaan, untuk itu bank harus menyakinkan masyarakat agar percaya dan mau menyimpan uangnya di bank. Terdapat faktor yang dapat mempengaruhi agar nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah ke bank yang lain (*customer retention*).

Setiap orang mempunyai persepsi yang berbeda beda tentang faktor yang berpengaruh terhadap retensi nasabah. Ada mengatakan jika faktor tersebut adalah kepuasan nasabah (*customer satisfaction*). Tetapi ada pula yang beranggapan faktor tersebut adalah hambatan – hambatan untuk tidak berpindah ke bank yang lain (*switching barriers*).

Switching barriers adalah suatu hal yang secara fungsional menghalangi seseorang untuk berpindah supplier, walaupun nasabah ini kurang puas terhadap *supplier* tersebut. Contohnya seorang nasabah mungkin sulit

untuk meninggalkan bank yang sudah tidak bisa memenuhi keinginannya karena rekening ataupun fasilitas yang digunakan. Hal ini sangat mempengaruhi kesetiaan nasabah. Sehingga nasabah tidak akan terpengaruh terhadap produk jasa atau promosi baru yang ditawarkan oleh pesaing – pesaing lainnya dan tetap bertahan di Bank yang telah dipilihnya.

Sebagai salah satu contoh, dari berbagai bank swasta nasional yang ada Bank BCA yang sampai saat ini tetap menjadi bank terkemuka di Indonesia. Hal ini ditunjukkan pada survei “Indonesian Bank Loyalty Award (IBLA)” 2011. Penghargaan ini merupakan anugerah tertinggi untuk “Index Loyalitas Nasabah Terbaik” yang diberikan oleh Majalah InfoBank berdasarkan survei yang dilakukan oleh MarkPlus Insight., sebab Bank BCA menawarkan fasilitas yang memang dibutuhkan nasabah dan membuat nasabah tersebut merasa puas hingga enggan berpaling ke lain hati karena sudah mendapatkan dari Bank BCA.

RERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

Konsep dasar Kepuasan

Kepuasan Pelanggan adalah suatu pembelian tergantung pada relatif kineja produk bagi harapan pembeli (Kotler, 2003:188). Seorang pelanggan mungkin mengalami berbagai tingkat kepuasan. Bila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Bila kinerja melampaui harapan, pelanggan amat puas atau bergairah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan (Kotler dan Keller 2007:177).

Pengukuran Kepuasan nasabah

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang

sangat esensial bagi setiap perusahaan. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (dalam Tjiptono, 2002: 34).

Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah

Produk dengan kualitas yang prima apabila disampaikan kepada nasabah dengan cara yang tidak simpatik, dapat mengakibatkan ketidakpuasan nasabah. Agar layanan dapat memuaskan nasabah baik pribadi maupun kelompok (institusi) maka selain kualitas produk atau jasa yang dihasilkan, juga harus memenuhi 4 persyaratan pokok :

1. Tingkah laku yang sopan dari semua pihak yang berhubungan langsung dengan pelanggan termasuk keramahtamahan
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
3. Ketepatan waktu penyampaian
4. Faktor pendukung lainnya seperti peraturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Hambatan Beralih (*Switching Barriers*)

Menurut Bansal dan Taylor (Ranaweera dan Prabhu, 2003), definisi hambatan beralih (*switching barriers*) adalah pembebanankonsumen terhadap sumberdaya dan kesempatan yang diperlukan bila berpindah atau pembatas terhadap tindakan untuk berpindah.

Persepsi nasabah mendefinisikan *switching cost* sebagai investasi waktu, uang, dan tenaga yang sulit untuk beralih. Sehingga hal ini menyebabkan nasabah

tidak dapat beralih ke Bank lain, walaupun Bank lain menawarkan promo yang lebih menarik dan menguntungkan. Sehingga menurut peneliti, apabila hambatan berpindah Bank tinggi, mereka dapat terus mempertahankan pelanggan meski tingkat kepuasan pelanggan rendah.

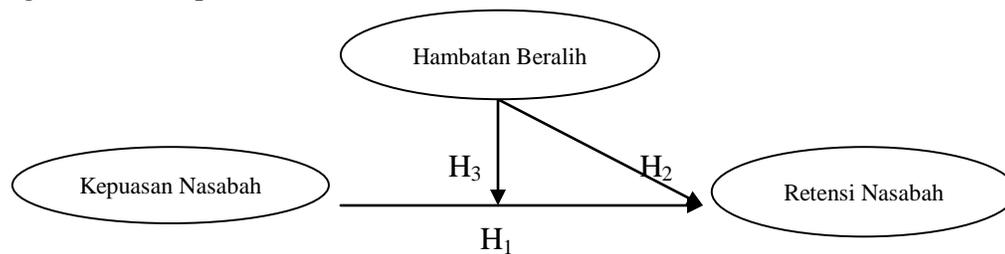
Retensi Nasabah (Customer Retention)

Konsep retensi nasabah ini muncul karena banyak perusahaan yang waktu itu cenderung mengabaikan pelanggan yang sudah ada dan lebih memprioritaskan melakukan program akuisisi. Padahal, setelah dilakukan sejumlah kajian, biaya mendapatkan pelanggan baru lebih tinggi daripada biaya mempertahankan pelanggan lama. Maka, jika harus memilih karena keterbatasan sumber daya misalnya, lebih baik memprioritaskan program retensi pelanggan daripada program akuisisi pelanggan.

Retensi nasabah menurut Ranaweera dan Prabu (2003 : 376) adalah sebagai kecenderungan masa depan nasabah untuk

tetap menggunakan barang atau jasa perbankan. Saat ini bisa kita lihat bahwa mendapatkan suatu nasabah baru tidaklah semudah tahun – tahun sebelumnya. Semakin berkembangnya dunia perbankan maka persainganpun menjadi semakin ketat, karena setiap bank akan menawarkan penawaran yang sangat menarik yang dapat merubah pendirian dari para nasabah. Biaya untuk mendapatkan pelanggan barupun jauh lebih mahal dari pada mempertahankan pelanggan yang sudah ada, biaya ini tidak hanya uang tetapi juga jangka waktu dan tenaga.

Dari pernyataan-pernyataan diatas antara loyalitas pelanggan/ ternyata sangat bertentangan, dimana loyalitas dapat menjamin pelanggan tetap berkomitmen untuk terus menggunakan suatu produk. Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan di gambar 1 :



Berdasarkan dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan teori yang telah dijelaskan. Maka dapat diperoleh hipotesis dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

- H₁ : Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah.
- H₂ : Hambatan beralih berpengaruh signifikan terhadap retensi nasabah.
- H₃ : Hambatan beralih berpengaruh terhadap hubungan pengaruh kepuasan nasabah pada retensi nasabah.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan. Pengujian hipotesis ini menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan kausalitas antar variabel independen yang mempengaruhi beberapa variabel dependen. Adapun lingkungan studi ini merupakan studi lapangan Bank BCA di Surabaya.

Identifikasi Variabel

Variabel kepuasan nasabah, hambatan beralih, dan retensi nasabah yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua

macam, yaitu variabel bebas atau independen yang merupakan variabel yang dapat berdiri sendiri, serta variabel terikat atau dependen yang merupakan variabel yang tidak dapat berdiri sendiri tanpa dipengaruhi oleh variabel lain. Selain itu, variabel hambatan beralih juga berlaku sebagai variabel moderasi yang berperan penting dalam mempengaruhi variabel kepuasan nasabah terhadap variabel retensi nasabah yang dapat diidentifikasi dan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

Variabel Bebas (X) : $X_1 =$ Kepuasan Nasabah, $X_2 =$ Hambatan Beralih

Variabel Terikat (Y): $Y =$ Retensi Nasabah

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Adapun definisi operasional dari penelitian ini adalah sebagai berikut :Untuk memudahkan pemahaman dan lebih memperjelas apa yang dimaksud dengan variabel-variabel yang telah diidentifikasi, maka diberikan definisi operasional sebagai berikut:

1. Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah dalam menggunakan jasa dan produk bank yang akan diukur dengan indikator-indikator (kinerja, harapan, dan kenyamanan) yang diberikan oleh bank.
2. Hal – hal yang menjadi hambatan bagi nasabah untuk beralih ke bank lain. Yang dapat disebabkan karena beberapa hal yaitu : kesulitan teknis, proses perpindahan bank memerlukan banyak waktu, biaya, dan kerumitan yang akan dihadapi jika berpindah ke bank lain.
3. Retensi nasabah merupakan sesuatu hal yang dapat menyebabkan nasabah bertahan pada suatu bank. Hal ini berkaitan erat dengan kesetiaan suatu nasabah dimana seorang nasabah akan berusaha bertahan, yang dapat ditimbulkan dari persepsi baik bagi suatu bank.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2006 : 90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari penjabaran tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh orang yang menjadi nasabah pada Bank BCA di Surabaya.

Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pemilihan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *non probability sampling* yaitu dengan *convenience sampling*. Dan sampel penelitian ini adalah 100 nasabah yang masih menjadi nasabah Bank BCA di Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan sampel yang digunakan untuk penelitian ini adalah pertama, sampel ditentukan dengan metode *non probability sampling* yaitu metode sampling dimana elemen dari populasi tidak memiliki kemungkinan untuk dipilih sebagai subjek dalam sampel dan kedua menggunakan teknik *convenience sampling* yaitu teknik pengambilan sejumlah sampel dari populasi yang dilakukan dengan cara memilih subjek berdasarkan kemudahan untuk ditemui (Sekaran, 2006). Dalam hal ini anggota sampel harus seluruh nasabah yang masih menjadi nasabah Bank BCA di Surabaya.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN Uji Validitas Dan Reliabilitas

Pada penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan alat uji *Cronbach Alpha* dimana nilai yang kurang dari 0,7 dikatakan tidak reliabel.

Uji regresi Linier berganda

Dalam penelitian ini alat analisis statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, yaitu menurut Imam Ghazali

(2005 : 81) analisis regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (Y) dengan satu atau lebih variabel independen (X). , dimana akan di dapatkan persamaan regresi dengan rumus sebagai berikut : Persamaan regresi:

$$(Y) = \beta + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots\dots\dots(1)$$

Karena penelitian ini menggunakan variabel moderator maka akan digunakan juga metode uji nilai selisih mutlak. Menurut Imam Ghozali (2005 : 153) uji nilai selisih mutlak adalah uji yang dilakukan untuk menguji pengaruh moderasi nilai selisih mutlak dari variabel independen dengan rumus persamaan regresi :

$$(Y) = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 |X_1 - X_2| \dots\dots(2)$$

Pengujian Hipotesa Deskriptif Variabel

Berikut tanggapan responden atas butir-butir pernyataan dalam kuesioner tentang kepuasan, hambatan beralih dan retensi nasabah.

Kepuasan Nasabah

Tanggapan responden menunjukkan responden sepenuhnya puas dengan fasilitas Bank BCA. Dari hasil pengujian data responden dengan menggunakan *software* SPSS dapat diketahui bahwa nilai rata - rata indikator tertinggi ada pada pernyataan Kp5 dengan nilai rata – rata sebesar 6,07 dan masuk dalam interval $5,3 < a \leq 6,16$. Hal ini menunjukkan responden “setuju” bahwa Bank yang mereka pilih sudah merupakan pilihan yang tepat, sedangkan indikator Kp2 menduduki posisi terendah dengan nilai rata – rata sebesar 5,71 dan masuk dalam interval $5,3 < a \leq 6,16$. Hal ini menunjukkan responden “setuju” bahwa mereka sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank yang mereka pilih.

Secara umum responden menyatakan setuju dengan pernyataan – pernyataan yang merupakan indikator kepuasan nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai mean 5,86.

Hambatan Beralih

Tanggapan responden menunjukkan pentingnya hubungan nasabah dengan Bank BCA. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SPSS dapat diketahui nilai rata – rata indikator terendah terdapat pada indikator Hb7 dengan nilai rata – rata sebesar 3,63 dan masuk pada interval $3,58 < a \leq 4,44$. Hal ini menunjukkan sebagian responen “Ragu” bahwa proses perpindahan Bank memerlukan banyak waktu, dan indikator Hb10 menunjukkan nilai tertinggi dengan rata – rata sebesar 4,25 dan masuk pada interval $3,58 < a \leq 4,44$. Hal ini menunjukkan sebagian responen “Ragu” bahwa mereka akan bersedia berpindah Bank jika dalam proses tersebut tidak banyak kerumitan.

Secara umum responden menyatakan ragu dengan pernyataan – pernyataan yang merupakan indikator Hambatan Beralih. Hal ini ditunjukkan oleh nilai mean 3,86.

RETENSI NASABAH

Tanggapan responden menunjukkan pentingnya hubungan nasabah dengan Bank BCA. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SPSS dapat diketahui nilai rata – rata indikator Rn11 adalah 4,80 dan masuk dalam interval $4,44 < a \leq 5,3$. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden “agak setuju” bahwa mereka akan akan menggunakan produk dan jasa Bank BCA secara terus – menerus, dan hal ini menunjukkan nilai indikator terendah. Sedangkan indikator tertingginya yaitu Rn15 dengan nilai rata – rata sebesar 5,32 masuk dalam interval $5,3 < a \leq 6,16$. Hal ini menunjukkan sebagian besar responden “setuju” bahwa mereka lebih mementingkan kualitas daripada biaya administrasi pada Bank BCA.

Secara umum responden menyatakan agak setuju dengan pernyataan pernyataan

yang merupakan indikator Retensi Nasabah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai mean 5,08

Pembahasan

Hasil penelitian kali ini menunjukkan beberapa perbedaan dengan penelitian terdahulu dimana alasan perbedaan akan dijadikan saran bagi penelitian yang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap retensi nasabah, untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel hambatan beralih terhadap kepuasan nasabah, serta untuk mengetahui signifikansi pengaruh moderasi yaitu hambatan beralih terhadap variabel kepuasan nasabah dan variabel retensi nasabah pada Bank BCA di Surabaya. Setelah melalui proses analisis, diperoleh beberapa kesimpulan yang akan dibahas pada sub bab pembahasan berikut.

Melalui koefisien determinasi diketahui bahwa korelasi dari nilai observasi dan nilai prediksi dari variabel terikat besarnya adjusted R^2 adalah 0,224 ($R = 22,4\%$), ini menunjukkan korelasi tersebut lemah. Artinya bahwa kemampuan variabel bebas yaitu kepuasan nasabah dan hambatan beralih pada Bank BCA di Surabaya adalah sebesar 22,4%, sedangkan sisanya sebesar 77,6% dijelaskan oleh sebab - sebab lain. Kemudian r^2 untuk variabel kepuasan nasabah adalah 0,415 atau 41,5% ini artinya bahwa variabel kepuasan nasabah tersebut mempunyai pengaruh sebesar 41,5% terhadap variabel retensi nasabah. Sedangkan nilai r^2 untuk variabel hambatan beralih adalah -0,266 atau -26,6% yang artinya bahwa variabel hambatan beralih tersebut mempunyai pengaruh negatif sebesar 26,6% terhadap variabel retensi nasabah.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa variabel kepuasan nasabah terbukti mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap variabel retensi

nasabah Bank BCA di Surabaya. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ranaweera dan Prabhu (2003 : 375), dimana hasil dari penelitian tersebut juga positif signifikan. Hal ini menunjukkan jika kepuasan nasabah meningkat maka tingkat retensi nasabah juga akan meningkat begitu juga sebaliknya, jika kepuasan nasabah menurun maka tingkat retensi nasabah juga akan menurun. Melalui hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jika nasabah puas terhadap layanan dan produk dari bank tersebut, maka nasabah akan tetap bertahan sehingga tingkat retensi nasabah akan meningkat.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua diketahui bahwa variabel hambatan beralih terbukti mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap variabel retensi nasabah Bank BCA di Surabaya, karena dalam penelitian ini responden terbesar adalah mahasiswa yang kebanyakan bukanlah penentu utama dalam pengambilan keputusan. Sehingga mahasiswa untuk melakukan perpindahan bank sangat mudah dan tidak perlu berfikir akan kesulitan yang akan dialaminya. Hasil tersebut berbeda dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ranaweera dan Prabhu (2003 : 375), dimana hasil dari penelitian tersebut positif signifikan. Hal ini menunjukkan jika terdapat sedikit hambatan beralih akan membuat nasabah mudah beralih ke bank lain maka tingkat retensi nasabah akan menurun, begitu pula sebaliknya jika hambatan beralih tersebut cenderung tinggi maka retensi nasabah juga akan ikut meningkat. Sebab – sebab para nasabah tidak dapat beralih tersebut dikarenakan berbagai rekening dan fasilitas kredit yang dia gunakan, atau juga karena nasabah tersebut merasa terlalu repot untuk membuka rekening baru di bank lain, walau

dia sudah mulai kesal dengan bank yang sekarang. bisa juga nasabah terpaksa bertahan di bank tersebut karena beberapa pembayaran yang harus dilakukan melalui bank – bank tertentu sehingga diharuskan menjadi nasabah bank tersebut. Hambatan – hambatan yang muncul seperti itulah yang bisa mempengaruhi nasabah agar tetap bertahan di bank tersebut.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga diketahui bahwa variabel hambatan beralih tidak terbukti sebagai variabel yang memoderasi pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap retensi nasabah. Hasil tersebut sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ranaweera dan Prabhu (2003 : 375), dimana hasil dari penelitian tersebut juga tidak signifikan yaitu bahwa variabel hambatan beralih tidak terbukti sebagai variabel yang memoderasi pengaruh variabel kepuasan nasabah terhadap variabel retensi nasabah. Hal tersebut menunjukkan bahwa hambatan beralih tidak dapat membuat nasabah puas sehingga tidak dapat pula meningkatkan retensi nasabah.

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kepuasan nasabah terbukti mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap retensi nasabah.
2. Variabel hambatan beralih berpengaruh signifikan negatif terhadap variabel retensi nasabah.
3. Variabel hambatan beralih tidak terbukti sebagai variabel moderasi yang berperan penting dalam mempengaruhi variabel kepuasan nasabah terhadap variabel retensi nasabah.

Saran

Penelitian di masa datang sebaiknya memperhatikan keterbatasan yang dimiliki

oleh penelitian ini. Dari penelitian ini, maka akan diajukan saran penelitian antara lain :

Untuk Bank BCA

1. Variabel kepuasan nasabah terbukti mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap retensi nasabah. Maka Bank BCA sebaiknya kepuasan yang diberikan kepada nasabah selama ini perlu ditingkatkan lagi, misalnya dari pelayanan staff/karyawan, bukti fisik yang disediakan oleh Bank BCA.
2. Variabel hambatan beralih berpengaruh signifikan negatif terhadap variabel retensi nasabah. Maka Bank BCA sebaiknya menurunkan hambatan – hambatan agar nasabah tetap bertahan di Bank BCA, misalnya dari kesulitan teknis jika melakukan perpindahan Bank, proses perpindahan Bank yang memerlukan banyak waktu, biaya, usaha.
3. Variabel hambatan beralih tidak terbukti sebagai variabel moderasi yang berperan penting dalam mempengaruhi variabel kepuasan nasabah terhadap variabel retensi nasabah
4. Karena variabel kepuasan nasabah pada pernyataan “Saya puas dengan pelayanan Bank BCA.” terbukti mempunyai nilai rata – rata yang paling rendah terhadap retensi nasabah sebesar 5,71 maka Bank harus memenuhi Kebutuhan, kepercayaan, empati dan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah Bank BCA.
5. Karena variabel hambatan beralih pada pernyataan “Proses perpindahan Bank memerlukan banyak waktu” mempunyai nilai rata – rata yang paling rendah terhadap retensi nasabah sebesar 3,63 maka Bank harus menjelaskan kepada nasabah jika melakukan perpindahan bank memerlukan banyak waktu, selain itu jika sudah lama menjadi nasabah BCA yang seharusnya sudah

mendapatkan reward yang banyak kemungkinan besar akan kehilangan rewardnya.

6. Karena variabel retensi nasabah pada pernyataan “Saya akan menggunakan produk dan jasa Bank BCA secara terus – menerus” mempunyai nilai rata – rata yang paling rendah sebesar 4,80 maka Bank sebaiknya Memberi hadiah / penghargaan kepada nasabah karena bisa Menghindarkan nasabah berpindah ke Bank lain sehingga bisa meningkatkan retensi nasabah Bank BCA.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial*. Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif. Surabaya: Airlangga University Press.
- Chrismardani, Yustina . 2009. Pengaruh *Relationship Marketing Terhadap Customer Retention Orientation Dan Dampaknya Pada Relationship Outcome Dari Nasabah Bank Umum Di Kota Malang*.
- Chitra Laksmi Rithmaya, 2009, “ Pengaruh Faktor Penghambat Peralihan(*Switching Barrier*) Nasabah Ke Bank Syariah Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Di Indonesia”, Tesis Pascasarjana, STIE PERBANAS SURABAYA
- Coltage , M. Lang, B. (2001). “Switching Barrier In Consumer Markets:Investigation Of The Financial services industry”, *Journal Of consumer marketing*, 18 (4), Pp. 332 – 347.
- Eshghi, Harkiranpal (2006), “The Importance of Customer Satisfaction in Relation to Customer Loyalty and Retention,” UTCI Working Paper, WP-06-06
- F. Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi II. Cetakan ketiga, Yogyakarta Andi Offset.
7. Untuk peneliti selanjutnya yang akan menggunakan tema yang sama sebaiknya menambah variabel lain dan jumlah atribut yang digunakan dalam pengukuran masing-masing variabel. Kemudian penelitian kedepan sebaiknya menggunakan jumlah sampel yang lebih besar sehingga dapat memberikan generalisasi hasil penelitian. Jangan menggunakan responden mahasiswa dikarenakan mahasiswa bukan menjadi penentu utama dalam pengambil keputusan.
- _____. 2003. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Penerbit Andi.Yogyakarta.
- Fornell, C Johnson, MD Anderson, EW Cha, and Bryant BE, 1996, “The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings,” *Journal of Marketing*, Vol.60
- Griffin, Jill . 2005. *Customer Loyalty : How to Earn it, How to Keep it*.Diterjemahkan oleh Dr.Dwi Kartini Yahya. Jakarta. Penerbit Erlangga.
- Imam Ghozali, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Edisi empat Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Ita , Melina. 2010 . *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah dan Tingkat Laba pada PD.BPR-BKK Japara* (Online).(<http://jurnal-sdm.blogspot.com/kepuasan-konsumen-pengertian-jenis-dan.html>,diakses April 2009)
- [http://www.infobanknews.com/2012/10/Bank yang Memiliki Nasabah Tabungan Paling Loyal _ INFOBANKNEWS.htm](http://www.infobanknews.com/2012/10/Bank-yang-Memiliki-Nasabah-Tabungan-Paling-Loyal-INFOBANKNEWS.htm)
- Hartono, Jogiyanto (2005). *Pasar Efisien Secara Keputusan*.Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Jonathan sarwono, 2005, *SPSS Teori dan Latihan* versi 12 Edisi II, PT Danamartha Sejahtera Utama Bandung

- Jones MA, Reynold KE, Motherbaugh OL, Beatty SE. 2007. *The Positive An Negative Effect Of Switching Cost On Relational Outcome. Journal Of Service Research.*
- Kotler P. (2003). “ Marketing Management ”. 11th adition international Edition,Prantice Hall, New Jersey.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran.* Edisi Keduabelas.Indeks Gramedia.
- Minor, Michael; John. C. Mowen (2002). “Perilaku Konsumen”. Edisi 5. Erlangga.Jakarta
- Nasution, Mustafa Edwin dan Hardius Usman. 2007. *Proses Penelitian Kuantitatif,* Cetakan Kedua, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Oliver, Richard L., 1998, “Whence Customer Loyalty”, *Journal of Marketing, Vol. 63 (Special Issues)*
- Ranaweera, Chatura dan Prabhu, jaideep. 2003.”*The Influence of satisfaction, Trust and swithing Barriers on Customer Retention in a Continuous Purchasing setting*”. *International Journal of service industry management.*
- Reichheld, F.F., 2003. *The One Number You Need to Grow. Havard Business Review,* Desember.
- Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi.* Edisi Lengkap. Indeks Gramedia.
- Sekaran , Uma. 2006. *Metode Penelitian Untuk Bisnis.*Edisi 2. Jakarta. Salemba Empat.
- Serkan Aydin And Go “Khan O” Zer And Omer Arasil, 2005, *Customer Loyalty And The Effect Of Switching Costs As A Moderator Variable A Case In The Turkish Mobile Phone Market, Journal Of Marketing Intelligence & Planing*
- Singgih Santoso. 2000.Buku Latihan SPSS Parametrix.Jakarta.Penerbit PT.Elex Media Komputindo
- Sugiono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis.* CV Alvabeta. Bandung.
- Supranto, J. 2003. *Metode Riset : Aplikasinya Dalam Pemasaran.* Jakarta Penerbit Rineka Cipta



STIE PERBANAS SURABAYA

Jln. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya (60118)

Telp. (031) 5912611 – 12, 5947151 – 52 Fax. (031) 5935937

KUISIONER

No Responden :

Responden yang terhormat,

Sehubungan dengan skripsi yang saya buat untuk memenuhi syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan Manajemen, Kuisisioner ini didesain untuk mempelajari tentang moderasi hambatan beralih pada pengaruh kepuasan nasabah terhadap retensi nasabah Bank BCA di Surabaya. Informasi yang Saudara berikan akan membantu dalam memahami lebih baik tentang moderasi hambatan beralih pada pengaruh kepuasan nasabah terhadap retensi nasabah Bank BCA di Surabaya. Saya meminta Saudara untuk merespons pertanyaan secara terbuka dan jujur.

Respons Saudara akan dijaga kerahasiaannya. Terima kasih atas waktu dan kerja sama Anda dalam memperlancar penelitian ini.

Hormat saya,

A. Identitas Responden

PENELITI

Mohon isikan data berikut :

1. Nama :
2. No Telepon :
3. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Usia : 20 - 25 26 - 30
 31 - 35 > 36
5. Pekerjaan : Wiraswasta PNS
 Mahasiswa Lainnya.....

Berapa lama anda menjadi nasabah Bank BCA Surabaya ?

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 6 bulan | <input type="checkbox"/> 2 tahun |
| <input type="checkbox"/> 1 tahun | <input type="checkbox"/> > 2 tahun |

B. DAFTAR PERNYATAAN.

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda (√) pada jawaban yang anda pilih

Keterangan :

- | | | | |
|---------|-----------------------|-------|-----------------|
| 1. STS | : Sangat Tidak Setuju | 5. AS | : Agak Setuju |
| 2. TS | : Tidak Setuju | 6. S | : Setuju |
| 3. AKS | : Agak Tidak Setuju | 7. SS | : Sangat Setuju |
| 4. Ragu | : Ragu | | |

KEPUASAN NASABAH

NO	Pernyataan	STS	TS	AKS	R	AS	S	SS
		1	2	3	4	5	6	7
Kp1	Secara keseluruhan saya senang dengan Bank BCA.							
Kp2	Saya puas dengan pelayanan Bank BCA.							
Kp3	Bank BCA telah memenuhi harapan saya							
Kp4	Bank BCA telah memenuhi kebutuhan saya							
Kp5	Bank BCA merupakan pilihan yang tepat bagi saya.							

HAMBATAN BERALIH

NO	Pernyataan	STS	TS	AKS	R	AS	S	SS
		1	2	3	4	5	6	7
Hb6	Ada kesulitan teknis jika melakukan perpindahan Bank							
Hb7	Proses perpindahan Bank memerlukan banyak waktu							
Hb8	Proses perpindahan Bank memerlukan banyak biaya							
Hb9	Proses perpindahan Bank memerlukan banyak usaha							
Hb10	Bersedia untuk berpindah Bank jika dalam proses tersebut tidak banyak kerumitan							

RETENSI NASABAH

NO	Pernyataan	STS	TS	AKS	R	AS	S	SS
		1	2	3	4	5	6	7
Rn11	Saya akan menggunakan produk dan jasa Bank BCA secara terus – menerus.							
Rn12	Saya lebih mengutamakan menggunakan Bank BCA dalam bertransaksi.							
Rn13	Saya tetap bertahan meskipun ada bank yang lebih bagus dari Bank BCA							
Rn14	Saya akan menyarankan padaorang lain untuk menggunakan produk dan jasa Bank BCA.							
Rn15	Saya lebih mementingkan kualitas daripada biaya administrasi pada Bank BCA.							

TERIMA KASIH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Ika Septia Ertanti
Alamat : Dsn. Sambikerep RT:22 RW:09 Ds.Pekukuhan Mojosari
Mojokerto
Tempat/tgl lahir : Mojokerto, 20 September 1990
Jenis Kelamin : Perempuan
No. Handphone : 0856-55276601
Email : ikaseptia69@yahoo.com
Agama : Islam
Status : Belum menikah
Kewarganegaraan : Indonesia

RIWAYAT PENDIDIKAN

No.	Jenis Sekolah	Tempat	Tahun STTB / Ijazah
.	Sekolah Dasar	SDN Pekukuhan	1996 – 2002
.	Sekolah Menengah Pertama	SMP Negeri 1 Mojosari	2002 – 2005
.	Sekolah Menengah Umum	SMA Negeri 1 Mojosari	2005 – 2008
.	Perguruan Tinggi	STIE Perbanas Surabaya	2008 – 2012

Pendidikan Non-formal :

Praktek kerja (magang) di PT Bank JATIM.

Demikian daftar riwayat hidup saya, dan saya buat dengan sebenar-benarnya.

Hormat Saya,

Ika Septia Ertanti