

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

**S K R I P S I**

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**

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

Diajukan oleh :

IKA SEPTIA ERTANTI

2008210440

Skripsi ini telah dibimbing  
Dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 23-03-2012

Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

# SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

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

Disusun oleh :

Disusun oleh :

**IKA SEPTIA ERTANTI**

**NIM : 2008210440**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 16 Februari 2012

Disetujui dan ditetapi oleh :

Tim Penguji

Ketua : Drs. SONI HARSONO, M.Si .....

Sekretaris : Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si .....

Anggota : BAGUS SUMINAR, S.E., S.Psi., M.M. ....

## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ika Septia Ertanti  
Tempat, Tanggal Lahir : Mojokerto, 20 September 1990  
N.I.M : 2008.210.440  
Jurusan : Manajemen  
Program Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Perbankan  
Judul : Analisis Moderasi Hambatan Beralih Pada Pengaruh  
Kepuasan Nasabah Terhadap Retensi Nasabah Bank  
Bca Di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi S1 Manajemen

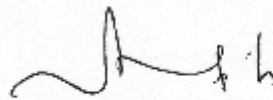
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 27-03-2012

Tanggal : 23-03-2012



Meliza Syilvi, SE, M.Si.



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

*Motto:*

**IF YOU FAIL TO PLAN  
YOU ARE PLANNING TO FAIL**

**Nasib bukanlah kebetulan, tapi pilihan  
Bukan untuk ditunggu, tapi untuk dicapai**

*Special thx to:*

Allah SWT dan rosulnya Nabi Muhammad SAW yang telah memberi rahmad serta hidayahnya hingga aq bisa menyelesaikan studi q ini, Skripsiku ini kupersembahkan sbg awal dari dharma bhaktiQ kepada orang tuaq, seluruh kluargaq dan semua orang yang aku cintai dan aku sayangi. Terimakasih sebesar – besarnya untuk bapak ibuq atz segala do'a , moral maupun materi dan dukungan baik kasih sayang & smua yg udah ayah perjuangin dan diberikan bwt iKa slmA ini, IluvU.. ☺

Sugianto (Alm), ..sekarang Ik@ udah sarjana.. khan slalu q ingat semua nasehat2 mu.., ImizzU so much..,

My LitTLe brothers.. **diki**, makasih ya dhek udah do'ain kakak.. meskipun bandel tp kalianlah motivator utama bwt kakak.. Kamu harus bisa lebih dr kakak.. LuvU ☺

EyangQ, maaf bwt smua tingkah yg tak berkenan & makasih bwt do'a yg tak pernah henti.., Antie..makasih bwgt slama ne udah support scr riil maupun materil, tanpa mu tak mungkin Q bs sampe sini.. LuvU ☺

Untuk orang yang sepesial, terimakasih ataz segala – galanya, semoga semua ini akan menjadi barokhah..... amin ☺

Untuk dosen pembimbingq Bu Aniek Terimakasih telah membimbing saya dengan sabar dan telaten. Maafkan saya jika selama bimbingan banyak merepotkan dan menyita waktu ibu.

Spesiaaalllllll buat sobatq “LINA SARITA”yang selalu menemaniku saat sidang maupun revisi, untuk ndut (lilis Khoirun w.) yang selalu bantuin semuax dan selalu support akU,,

Teman2 seperjuangan.., (thx udah support), Fa'I, Miss (thengkyu uda d ijinin numpang d kost..hehe), Evie (makaci udah d ajarin SPSS..), ife (makasih bwt ajaran2 yg ga' penting..wkwk), kartika & se angkatan.. keep contact yaw guyz.. adik2 kos yg sudah bntuin tqyu jg,,☺

Smua saudara, tmn, ato siapapun yg uda support & bantu tp blm aq sebutin.. iKa cm bs bilang thx b4.. ☺

Para nasabah bank BCA yg udah ngisi kuesioner.. ☺

(

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, serta sholawat dan salam senantiasa terlimpahkan kepada Muhammad SAW yang telah membawa risalah Islam sebagai pedoman dan rahmat bagi alam semesta, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini guna melengkapi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan dalam Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Penyelesaian Skripsi dengan judul : **“ANALISIS MODERASI HAMBATAN BERALIH PADA PENGARUH KEPUASAN NASABAH TERHADAP RETENSI NASABAH BANK BCA DI SURABAYA”** ini tidak terlepas dari peran dan dukungan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si., selaku dosen pembimbing dan selaku dosen wali yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan dan pengetahuan mulai dari awal sampai terselesainya skripsi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Psi. Tatik Suryani, M.M., selaku ketua STIE Perbanas Surabaya.
3. Ibu Mellyza Silvy, S.E, M.Si., selaku ketua jurusan manajemen STIE Perbanas Surabaya.
4. Bapak Drs. SONI HARSONO, M.Si yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan atas terselesainya skripsi ini.
5. Bapak BAGUS SUMINAR, S.E.,S.Psi., M.M. yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan atas terselesainya skripsi ini.
6. Seluruh tenaga pengajar, staff akademik dan staff perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.

Demikian skripsi ini dibuat, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan bagi para peneliti yang ingin meneliti obyek yang sama pada khususnya.

Surabaya, Maret 2012

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI ....	
DAFTAR TABEL.....	
DAFTAR GAMBAR .....	vi
DAFTAR LAMPIRAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi.....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Kepuasan Nasabah ( <i>customer satisfaction</i> ).....	9
2.2.2 Hambatan Beralih ( <i>switching barriers</i> ).....	12
2.2.3 Retensi Nasabah ( <i>customer retention</i> ) .....	14
2.2.4 Pengaruh Kepuasan Terhadap Retensi Nasabah .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	17
2.4 Hipotesis Penelitian.....	18

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian.....	19
3.2 Batasan Penelitian.....	20
3.3 Identifikasi Variabel.....	20
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	21
3.4.1 Definisi Operasional.....	21
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	23
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.5.1 Populasi.....	24

3.5.2 Sampel.....	25
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.6 Instrumen Penelitian.....	26
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data.....	26
3.7.1 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.8 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	27
3.8.1 Uji Validitas.....	27
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	28
3.9 Teknik Analisis Data.....	29
3.9.1 Analisa Deskriptif.....	29
3.9.2 Analisis Statistik.....	29
3.9.3 Uji Regresi Linier Berganda.....	29
3.9.4 Melakukan Uji t.....	30
3.9.5 Melakukan Uji f.....	33
BAB IV GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA .....	36
4.1 Gambaran Subyek Penelitian .....	36
4.2 Analisa Data .....	39
4.2.1 Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	39
4.2.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	42
4.2.3 Pengujian Hipotesa .....	44
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	50
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Keterbatasan Masalah .....	53
5.3 Saran .....	54

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	:Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	8
Tabel 3.1	:Interval Kelas.....	25
Tabel 3.2	: Kisi – Kisi Penelitian .....	27
Tabel 4.1	:Tanggapan Responden Pada Variabel Kepuasan.....	39
Tabel 4.2	:Tanggapan Responden Pada Variabel Hambatan Beralih.....	40
Tabel 4.3	:Tanggapan Responden Pada Variabel Retensi Nasabah.....	41
Tabel 4.4	:Hasil Uji Validitas Kepuasan.....	42
Tabel 4.5	:Hasil Uji Validitas Hambatan Beralih.....	43
Tabel 4.6	:Hasil Uji Validitas Retensi Nasabah.....	43
Tabel 4.7	:Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.8	:Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	45
Tabel 4.9	:Hasil Uji Regresi Moderating .....	48
Tabel 4.10	:Hasil Koefisien Uji Regresi Moderating.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Pemikiran Penelitian.....	18
Gambar 4.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Gambar 4.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 4.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	38
Gambar 4.4: Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Jadi Nasabah.....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Tabel Identitas Responden
- Lampiran 2 : Tabulasi Data
- Lampiran 3 : Tabel Frekuensi
- Lampiran 4 : Pengukuran Variabel
- Lampiran 5 : Uji Regresi Linier Berganda
- Lampiran 6 : Analisis Regresi Moderating
- Lampiran 7 : Tabel – Tabel statistika

## 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*