

**Peran Switching Cost Sebagai Variabel Moderasi pada Pengaruh  
Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan PD. Bank  
Perkreditan Rakyat Blora Kota**

**HENDRI SAPUTRO WIBOWO**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,*

*Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [hendrisaputra72@gmail.com](mailto:hendrisaputra72@gmail.com)*

**ABSTRAK**

Loyalitas nasabah merupakan suatu ukuran keterkaitan nasabah kepada sebuah produk. Nasabah yang sangat loyal terhadap suatu produk berupa jasa tidak akan dengan mudah memindahkannya ke merek lain, apa pun yang terjadi dengan produk/jasa tersebut. Loyalitas nasabah dapat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah dan switching cost. PD.BPR BKK Blora Kota, Jalan Jenderal Sudirman No.119 Blora adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan. Saat ini perusahaan mempunyai banyak pesaing yang memberikan pelayanan yang hampir sama bahkan melebihi pelayanan PD.BPR BKK Blora Kota. Oleh karena itu beberapa nasabahnya melakukan transaksi ke bank pesaing lain. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah tabungan PD. Bank Perkreditan Rakyat Blora Kota dengan switching cost sebagai variabel moderat

Populasi dalam penelitian ini nasabah tabungan PD.BPR BKK Blora Kota, Jalan Jenderal Sudirman No.119, Blora yang berjumlah 11.876 orang, karena jumlah nasabah PD.BPR BKK Blora Kota pada akhir tahun 2010 sebanyak 11.876 nasabah. Sampel yang dipilih 100 nasabah. Jenis datanya adalah primer. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi moderat.

Hasil analisis dengan menggunakan SPSS Versi 11,5 menunjukkan bahwa: (1). Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. (2). Switching cost berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. (3). Interaksi antara kepuasan dan switching cost berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. (4). Secara bersama-sama kepuasan atas kualitas jasa, switching cost dan interaksi antara kepuasan atas kualitas jasa dan switching cost berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. (5). Kepuasan atas kualitas jasa, switching cost dan interaksi antara kepuasan atas kualitas jasa dan switching cost mampu menjelaskan loyalitas konsumen (nasabah) BPR Blora Kota sebesar 61,3%.

Kata Kunci : Kepuasan, Loyalitas Konsumen dan Switching Cost

Kata Kunci :

## **The Role of Switching Cost as Moderating Variable on the Influence of Customers' Loyalty at PD Bank Perkreditan Rakyat Blora Kota**

**HENDRI SAPUTRO WIBOWO**

*Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,  
Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

*URL : <http://dinus.ac.id/>*

*Email : [hendrisaputra72@gmail.com](mailto:hendrisaputra72@gmail.com)*

### **ABSTRACT**

Customer loyalty is a measure of the customer relationship to a product. A very loyal customer to a product in the form of services will not easily move their purchases to other brands, no matter what happens to the products / services. Customer loyalty can be influenced by customer satisfaction and cost switching. BKK PD.BPR Blora City, Jalan Sudirman Blora 119 is a company engaged in banking. Currently the company has many competitors who provide similar services even beyond the City Blora BKK PD.BPR service. Therefore, some clients do bank transactions to other competitors. The purpose of this study was to analyze the influence of satisfaction on customer loyalty PD savings. Rural Bank Blora city with moderate switching costs as variable

The population in this study Blora customers savings PD.BPR BKK City, 119 Jalan Sudirman, Blora totaling 11 876 people, because the number of customers PD.BPR BKK Blora City in late 2010 as many as 11 876 customers. Samples are dipiliha 100 customers. Type of data is primary. Methods of data collection using questionnaires. Analytical techniques used are moderate regression.

The results of the analysis by using SPSS version 11.5 shows that: (1). Satisfaction have a positive and significant impact on consumer loyalty. (2). Switching cost and a significant negative effect on consumer loyalty. (3). The interaction between satisfaction and switching costs and a significant negative effect on consumer loyalty. (4). Together satisfaction with the quality of services, switching costs and satisfaction with the interaction between service quality and switching costs have a significant effect on consumer loyalty. (5). Satisfaction with the quality of services, switching costs and satisfaction with the interaction between service quality and switching costs can explain the loyalty of consumers (customers) RB Blora city of 61.3%.

**Keywords:** Satisfaction, Customer Loyalty and Switching Costs

**Keyword :**