

ABSTRAK

Irma Darmastuti.K : Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 27 Maret 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Citra Perusahaan, Kepercayaan dan Biaya Berpindah (Survei Pada Nasabah PT. BPD DIY Kantor Cabng Sleman). Pembimbing I : Dr. Yuni Istanto, M.Si dan Pembimbing II : Dr. Sabihaini, SE, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah, pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui citra perusahaan, kepercayaan dan biaya berpindah sebagai variabel mediating, pengaruh kepercayaan terhadap biaya berpindah, survei dilakukan pada nasabah PT. BPD DIY Kantor Cabang Sleman. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang berada pada objek penelitian ketika penelitian dilakukan (terutama nasabah funding), dengan sampel sebanyak 175 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Model analisis adalah analisis deskriptif dan teknik analisis yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modell*) dengan program AMOS 2.1.

Hasil penelitian menemukan bahwa : 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, 2) citra perusahaan, kepercayaan dan biaya berpindah tidak berperan sebagai variabel mediasi yang baik antara kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah, 3) kepercayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap biaya berpindah.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, loyalitas nasabah, citra perusahaan,kepercayaan, biaya berpindah

ABSTRACT

Irma Darmastuti.K, Magister of Management Study Program Faculty of Economics and Business, Pembangunan nasional “Veteran” Yogyakarta University of Yogyakarta in March 2017. The Effect Services Quality toward Customer Loyalty with Corporate Image, Trust, and Switching Costs as Mediating Variable (Survey on Customer PT. Bank BPD DIY Sleman Branch Office). Supervisor I : Dr. Yuni Istanto, M.Si and Supervisor II : Dr. Sabihaini, SE, M.Si.

The purpose of this research is to investigate and analyze the impact of service quality to the customer loyalty, the impact of service quality on customer loyalty through company image, trust, and switching costs, and influence of trust towards the switching costs. The sampling method used was purposive sampling. In this study, samples taken are customers of PT. Bank BPD DIY Sleman Branch Office, used 175 respondent for sample. The analysis model used descriptive analysis and tool in this study using SEM (Structural Equation Model) with AMOS 2.1.

The results of this analysis showed that 1) service quality has a positive effect on the customer loyalty, 2) service quality has a direct effect on the customer loyalty without corporate image, trust, and switching costs as a mediating variable, 3) and trust has a positive effect on the switching costs.

Keywords: Services Quality, Customer Loyalty, Corporate Image, Trust, Switching Costs.