

**PENGARUH *SWITCHING BARRIERS* TERHADAP RETENSI NASABAH
PT BPR BHUMIKARYA PALA YOGYAKARTA**

MARCELLIUS RADITYA CAHYA S.

No. Mhs. : 141100186

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Switching barrier* terhadap Retensi nasabah secara parsial. *Switching barrier* terdiri dari Biaya perpindahan, Daya tarik alternatif, dan Hubungan antarpersonal. Penelitian ini dilakukan menggunakan alat analisis Regresi linier sederhana dengan sampel nasabah deposito PT. BPR Bhumikarya Pala di Yogyakarta sebanyak 70 responden. Jenis penelitian yang dilakukan dengan metode survey. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dan teknik penentuan sampel dengan *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu hasil kuesioner. Hasil analisis Regresi linier sederhana dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows Release 16.00* dalam penelitian ini menunjukkan *Switching barrier* yang terdiri dari variabel Biaya perpindahan, Daya tarik alternatif, dan Hubungan antarpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Retensi nasabah secara parsial. Ketika *Switching barrier* yang tinggi diberikan kepada nasabah yang kurang puas dengan layanan jasa yang diberikan, maka resiko nasabah berpindah ke layanan jasa yang lain akan dapat diperkecil. Dari hal tersebut, perusahaan dapat memanfaatkan *Switching barrier* sebagai strategi untuk mempertahankan nasabah.

Kata kunci: Biaya perpindahan, Daya tarik alternatif, Hubungan antarpersonal,
Retensi nasabah