

**ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN, SWITCHING BARRIERS DAN  
CITRA BANK TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
BANK PAPUA CABANG YOGYAKARTA**

**Oleh :**

**Nevri Bayage**

Dosen Pembimbing :  
Dr. Dyah Sugandini, Msi

Dr. Dra. Purbudi Wahyuni, MM

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, switching barriers dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank papua cabang Yogyakarta. Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*, dengan menggunakan bantuan software PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menunjukkan kepercayaan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap *switching barriers*, sehingga makin tingginya kepercayaan nasabah pada Bank Papua akan meningkatkan *switching barriers* pada nasabah. Kepercayaan terbukti memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap citra, sehingga makin tingginya kepercayaan nasabah pada Bank Papua akan membuat citra dari Bank Papua juga makin meningkat. Kepercayaan tidak terbukti memberikan pengaruh terhadap loyalitas nasabah, sehingga perubahan kepercayaan yang terjadi pada nasabah belum menyebabkan perubahan pada loyalitasnya pada Bank Papua. *Switching barriers* terbukti memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah, sehingga makin tingginya penghambat untuk berpindah akan menyebabkan makin tingginya loyalitas nasabah pada Bank Papua. Citra tidak terbukti memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah, sehingga perubahan citra yang terjadi pada nasabah belum menyebabkan perubahan pada loyalitasnya pada Bank Papua. *Switching barriers* terbukti mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Papua Cabang Yogyakarta. Citra bank terbukti tidak mampu memediasi pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

Kata Kunci : Kepercayaan, Switching Barriers, Citra Bank, Loyalitas Nasabah.

# ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF TRUST, SWITCHING BARRIERS AND BANK IMAGE TO CUSTOMER LOYALTY BANK PAPUA BRANCH YOGYAKARTA

By;  
Nevri Bayage

Supervisor :  
Dr. Dyah Sugandini, Msi  
Dr. Dra. Purbudi Wahyuni, MM

## ABSTRACT

This study aims to determine the influence of trust, switching barriers and the image of the bank against loyalty bank bank papua branch Yogyakarta. In this study, data analysis using Structural Equation Model (SEM), using the help of software PLS (Partial Least Square). The results show that there is a significant and positive influence on the transition of barriers, thus increasing trust in Bank Papua will increase the transition of obstacles to money. Creating an image from Bank Papua is also increasing. Trust is not proven to have an effect on customer loyalty, the responsibility that occurs in candidate employees who are loyal to Bank Papua. Barriers faced proven to give a significant and positive impact on customer loyalty, the higher the barrier to move will lead to more loyalty to the loyalty of Bank Papua. The image is not proven to have a significant and positive influence on customer loyalty, and that happens to customers who are loyal to Bank Papua. Switching barriers proved able to bring the consequences of customer loyalty of Bank Papua Branch Yogyakarta. Bank image proved unable to mediate the influence of trust on customer loyalty.

Keywords: Trust, Switching Barriers, Bank Image, Customer Loyalty.