

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* dan *Intention to Switch* pada nasabah BCA cabang Darmo di Surabaya. Responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 120 orang responden yang pernah berkunjung dan melakukan transaksi di BCA cabang Darmo Surabaya dalam 2 tahun terakhir, responden dengan pendidikan minimal SMA atau sederajat. Selain itu bertempat tinggal di Surabaya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan software LISREL 8.70. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden yang memenuhi karakteristik populasi yang ditentukan dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 120 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh antara *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*. Sedangkan pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Intention to Switch* dinyatakan tidak terdukung.

Kata Kunci: *Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Intention to Switch*

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate and analyze the influence of Customer Satisfaction on Customer Loyalty and Intention to Switch customer BCA Darmo Surabaya. Respondents used in this study is 120 respondents who had visited and doing transactions in BCA Darmo Surabaya 2 last year, respondents with high school education or equivalent minimum. Besides live in Surabaya.

This research using Structural Equation Modeling (SEM) with Lisrel 8.70 software. Sampling techniques used in this research are non probability sampling with this type of purposive sampling. Data collected directly from respondents who meet the specified characteristics of the population by distributing questionnaires. The samples used in this study was 120 respondents.

The results of this study showed the influence of Customer Satisfaction toward Customer Loyalty. Furthermore, the Customer Satisfaction toward Intention to Switch was found to be no supportive.

Keyword: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Intention to Switch

